

# La Deliberazione ARERA n. 444 del 31/10/2019.

## I nuovi obblighi di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti

A cura di Davide Donadio

4 febbraio 2020



# Argomenti sviluppati

- Le funzioni attribuite ad ARERA dalla Legge di Bilancio 2018
- Trasparenza e partecipazione degli utenti (→ l'utente consapevole)
- Obiettivi della trasparenza: il Quadro Strategico ARERA 2019-2021 - Delib. 242/2019/A del 18/06/2019

Quadro di riferimento

La Deliberazione 444/2019/R/rif del 30/10/2019 e il Testo Integrato in materia di Trasparenza del servizio di gestione dei Rifiuti (TITR):

- Obiettivi
- Destinatari del provvedimento
- Tempistica di applicazione
- Elementi informativi minimi per la trasparenza del servizio RU:
  - ✓ Disposizioni\_A: obblighi di trasparenza tramite siti internet
  - ✓ Disposizioni\_B: il "nuovo" documento di riscossione
  - ✓ Disposizioni\_C: informazioni minime dovute in caso di variazioni significative del servizio
- Trasmissione delle informazioni tra operatori
- Considerazioni

Disposizioni della Del. 444 TITR

# Inquadramento: trasparenza e regolazione



Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (**TITR**) approvato con la Delib. 444/2019/R/rif del 31/10/2019 è **parte integrante del percorso della nuova regolazione** del settore del ciclo rifiuti urbani.

Esso prelude ai contenuti delle prossime deliberazioni in materia **di qualità tecnica e commerciale del servizio**: con il TITR, di fatto, l'Autorità ha concretamente **avviato la definizione di elementi concernenti la qualità minima del servizio** e le modalità per una sua **puntuale comunicazione** agli utenti.

# ARERA: funzioni attribuite dalla Legge di Bilancio 2018

La legge 27/12/2017 n. 205 (Legge di Bilancio per il 2018), art. 1, comma 527, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria"* stabiliti dalla legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.

In particolare, tra le funzioni attribuite all'Autorità rientrano la **diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza** e la **tutela dei diritti degli utenti**, anche tramite la **valutazione di reclami, istanze e segnalazioni** presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati

*Art. 1 comma 527 lettera c) legge 27/12/2017 n. 205 (legge di Bilancio 2018).*

# ARERA: funzioni attribuite dalla Legge di Bilancio 2018

---

## In dettaglio:

- ✓ emanazione di direttive per la **separazione contabile e amministrativa** della gestione (cd. "*Unbundling*"), la valutazione dei costi delle singole prestazioni, anche ai fini della **corretta disaggregazione per funzioni**, per area geografica e per categorie di utenze, e definizione di indici di valutazione dell'efficienza e dell'economicità delle gestioni a fronte dei servizi resi;
- ✓ **definizione dei livelli di qualità dei servizi**, sentiti le regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ✓ **diffusione della conoscenza e della trasparenza** delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza;
- ✓ **tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni** presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati;
- ✓ **definizione di schemi tipo dei contratti di servizio** di cui all'articolo 203 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152;

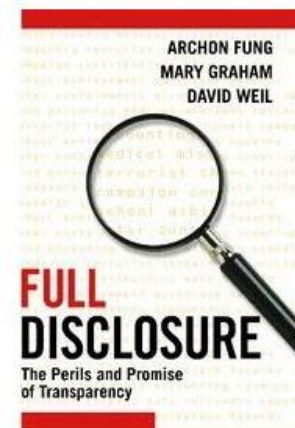
# ARERA: funzioni attribuite dalla Legge di Bilancio 2018

- ✓ **predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato** dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio "*chi inquina paga*";
- ✓ fissazione dei **criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento**;
- ✓ **approvazione delle tariffe** definite, ai sensi della legislazione vigente, dall'ente di governo dell'ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento;
- ✓ **verifica della corretta redazione dei piani di ambito** esprimendo osservazioni e rilievi;
- ✓ formulazione di **proposte relativamente alle attività comprese nel sistema integrato di gestione dei rifiuti da assoggettare a regime di concessione o autorizzazione** in relazione alle condizioni di concorrenza dei mercati;
- ✓ formulazione di **proposte di revisione della disciplina vigente, segnalandone altresì i casi di gravi inadempienze e di non corretta applicazione**;
- ✓ predisposizione di una **relazione annuale alle Camere sull'attività svolta**.

# Trasparenza



**Trasparenza:** estensione metaforica del significato della parola "trasparente" applicato al settore delle attività di natura sociale e pubblica: implica **apertura, comunicazione e responsabilità** ([Wikipedia](https://en.wikipedia.org/wiki/Transparency))



**AMMINISTRAZIONE  
TRASPARENTE**  
Conoscere per dare fiducia



## T. AMMINISTRATIVA

Principio fondamentale dell'esercizio della funzione amministrativa, manifestazione del principio del buon andamento contenuto nell'articolo 97 della Costituzione. L'art. 1 della l. 241/1990 (come modificato dall'art. 1 della l. 15/2005) individua la t. tra i principi generali attinenti alle modalità di svolgimento del rapporto tra pubblica amministrazione e privati-cittadini, insieme ad altri principi quali l'economicità, l'efficacia, la pubblicità ecc.

La t. delinea la comprensibilità dell'azione dei soggetti pubblici sotto diversi profili, quali la semplicità e la pubblicità (conoscibilità), in modo da consentire la conoscenza reale dell'attività amministrativa e di effettuare il controllo sulla stessa. L'azione amministrativa deve quindi consentire agli interessati di accedere alle informazioni relative al procedimento in corso e per le pubbliche amministrazioni vi è il dovere di comunicare agli stessi tutte le informazioni richieste, salvo i casi eccezionali espressamente esclusi dalla legge. La t. amministrativa trova applicazione soprattutto attraverso il diritto di accesso ai documenti amministrativi, la comunicazione dell'avvio e la partecipazione al procedimento, la motivazione del provvedimento. Tali principi, quindi, consentono al soggetto privato che abbia un interesse diretto, concreto e attuale, di interloquire con la pubblica amministrazione, a tutela del proprio interesse, prima che sia adottata la decisione finale (Corte cost., sent. 104/2006; art. 1, co. 1, 3, 22, l. 241/1990). ([treccani.it/](http://treccani.it/))



# La trasparenza e il "consumatore consapevole"

TRASPARENZA = COMPLETA E CORRETTA INFORMAZIONE DELL'UTENTE  
+ POSSIBILITÀ DI INTERAZIONE



consapevolezza → responsabilità → partecipazione



ruolo attivo del consumatore-utente: con il proprio comportamento contribuisce al raggiungimento degli obiettivi complessivi del sistema gestione rifiuti urbani.

La trasparenza, in questa ottica, è uno strumento (e una condizione necessaria) per favorire il passaggio del consumatore da **utente ad attore** del servizio rifiuti urbani.

Il **consumatore consapevole**: è cosciente del proprio ruolo, dei propri doveri e diritti rispetto al servizio di cui fruisce. Grazie alle informazioni di cui dispone, orienta i propri comportamenti e le proprie scelte in modo razionale ma anche in virtù di un nuovo protagonismo e senso di appartenenza alla comunità; pertanto è in grado di contribuire al processo di miglioramento del servizio rifiuti, ottenendone dei vantaggi di tipo immateriale o materiale (*reward / riduzioni tariffarie*).

# Gli obiettivi della trasparenza – Quadro Strategico ARERA

Dal Quadro Strategico 2019-2020, approvato dall'Autorità con Deliberazione 18 giugno 2019 n. 242/2019/A:

*L'Autorità, in coerenza con le proprie finalità generali, intende agevolare la trasformazione dei consumatori in **attori consapevoli** dei settori energetici e ambientali. (...)*

*Il primo passo in questa direzione è quello di **fornire al consumatore gli strumenti per comprendere meglio le proprie esigenze in termini quantitativi e qualitativi, in modo tale che possa operare scelte consapevoli. Per far ciò il regolatore deve rafforzare gli strumenti di informazione, di formazione e di trasparenza a favore dei consumatori***, nonché raccogliere le loro esigenze tramite appositi “canali di ascolto” (...)

*Per il ciclo dei rifiuti, in particolare, **una maggiore consapevolezza degli utenti circa le caratteristiche del servizio e l'importanza di comportamenti virtuosi, supportata da attività di comunicazione e informazione, concorrerà anche ad accrescere la fiducia e l'accettabilità sociale delle iniziative di investimento relative ad infrastrutture strategiche per il settore.***

# Gli obiettivi della trasparenza – Quadro Strategico ARERA

Il Quadro strategico 2019-2021 prevede, fra l'altro:

## Obiettivo specifico 2:

*consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio*

Rafforzamento del grado di informazione e trasparenza, al fine di aumentare la consapevolezza dell'utente finale, attraverso *“il miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio”*

Promozione di comportamenti virtuosi attraverso *“la definizione di interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti nei confronti degli utenti, sulle caratteristiche delle diverse fasi del ciclo, sulle attività necessarie alla sua chiusura nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento”*

# Regolazione ciclo rifiuti e trasparenza:

## Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

### TEMI TRASVERSALI - A. Il consumatore consapevole

#### OS.1 Dare voce al consumatore

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2019 |    | 2020                   |                        | 2021 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------------------------|------------------------|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | S1   | S2 | S1                     | S2                     | S1   | S2 |
| Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori.                                                                                                                                                 |      |    | ATTIVITA' CONTINUATIVA |                        |      |    |
| Sviluppo di un nuovo sito web dell'Autorità con servizi digitali innovativi.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |    |                        |                        |      |    |
| Adozione di schede di accompagnamento ai principali provvedimenti per chiarirne, in particolare, l'impatto e la portata per il consumatore.                                                                                                                                                                                                                             |      |    | ATTIVITA' CONTINUATIVA |                        |      |    |
| Sviluppo del <b>sistema di gestione dei reclami e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie</b> (ADR)                                                                                                                                                                                                                        |      |    |                        | ATTIVITA' CONTINUATIVA |      |    |
| Rafforzamento dei <b>sistemi di indennizzi automatici</b> a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori, per la tutela del consumatore nel caso di violazione dei suoi diritti.                                                                                                                                                         |      |    |                        |                        |      |    |
| Estensione anche ai settori ambientali di <b>procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali</b> , in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria, e <b>per i rifiuti</b> e il teleriscaldamento <b>limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva</b> . |      |    |                        |                        |      |    |
| Revisione dei protocolli di intesa esistenti con le associazioni rappresentative dei clienti/utenti domestici e non domestici, al fine di conformarli al mutato quadro normativo e concorrenziale.                                                                                                                                                                      |      |    |                        |                        |      |    |

# Regolazione ciclo rifiuti e trasparenza:

## Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

TEMI TRASVERSALI - A. Il consumatore consapevole

### OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2019 |                        | 2020 |    | 2021 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S1   | S2                     | S1   | S2 | S1   | S2 |
| Miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio.                 |      |                        |      |    |      |    |
| Definizione di interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti nei confronti degli utenti, sulle caratteristiche delle diverse fasi del ciclo, sulle attività necessarie alla sua chiusura nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento. |      |                        |      |    |      |    |
| Realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione volte a migliorare la consapevolezza del consumatore/utente sul funzionamento e sulle opportunità nei settori di competenza dell'Autorità                                                                                           |      | ATTIVITA' CONTINUATIVA |      |    |      |    |

# Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

## TEMI TRASVERSALI - B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema

### OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2019 |    | 2020 |    | 2021 |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | S1   | S2 | S1   | S2 | S1   | S2 |
| Sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (utili anche per valutare l'introduzione di <b>regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti</b> e/o di sistemi di misura in grado di rilevare i consumi idrici fino alla singola unità immobiliare), al fine di analizzarne compiutamente gli impatti economici e ambientali, a supporto della regolazione, anche con riferimento ai profili di gestione del servizio relativi al contenimento della morosità. |      |    |      |    |      |    |

ATTIVITA' CONTINUATIVA

# Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

## AREA AMBIENTE - A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio

### OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2019 |    | 2020 |    | 2021 |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | S1   | S2 | S1   | S2 | S1   | S2 |
| Definizione della regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, individuando <b>criteri di riconoscimento dei costi efficienti</b> che tengano in considerazione le differenze organizzative, gestionali e territoriali del servizio, nonché gli <b>standard qualitativi minimi</b> del medesimo e le condizioni di efficienza per indurre l'equilibrio economico finanziario delle gestioni. |      |    |      |    |      |    |
| Introduzione delle regole di separazione contabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |    |      |    |      |    |
| Introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati, riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento, in ossequio al Principio europeo della "gerarchia delle fonti" e in un'ottica di sviluppo dell'economia circolare.                                                                                               |      |    |      |    |      |    |



# Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

## AREA AMBIENTE - A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio

### OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2019 |    | 2020 |    | 2021 |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | S1   | S2 | S1   | S2 | S1   | S2 |
| Identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, introduzione dei relativi <b>indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio</b> (nonché del conseguente <b>obbligo di adozione della Carta dei servizi</b> ), prevedendo <b>meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi</b> e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni. |      |    |      |    |      |    |
| Individuazione degli <b>standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali</b> per la chiusura del ciclo, unitamente all' <b>introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance</b> .                                                                                                                                                                                                                              |      |    |      |    |      |    |
| Definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (minimizzando gli oneri a carico dei consumatori in regola con i pagamenti), tenuto conto dell'esigenza di assicurare sia la continuità del servizio sia la copertura dei costi efficienti dello stesso.                                                                                                                                                   |      |    |      |    |      |    |
| Definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |    |      |    |      |    |

# Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

## AREA AMBIENTE - B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture

### OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2019 |    | 2020 |    | 2021 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S1   | S2 | S1   | S2 | S1   | S2 |
| Adozione della <b>regolazione tariffaria (asimmetrica)</b> per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e <b>contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti</b> ; sviluppo di meccanismi volti a <b>promuovere gli investimenti di trattamento</b> , anche valutando modalità di allocazione della capacità con orizzonti di durata pluriennale e promuovendo quelli più rilevanti in termini di benefici per il sistema. |      |    |      |    |      |    |
| <b>Introduzione – tenuto conto del fabbisogno di investimenti – di meccanismi volti a promuovere l'accettazione sociale degli investimenti indispensabili in impianti di trattamento strategici</b> per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo.                                                                                                                                                                    |      |    |      |    |      |    |

# Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

## AREA AMBIENTE - C. Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile

### OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale

| PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2019 |    | 2020                   |    | 2021 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------------------------|----|------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | S1   | S2 | S1                     | S2 | S1   | S2 |
| Sviluppo di un sistema di monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti, con particolare riferimento al processo di costituzione e di operatività degli Enti di governo d'ambito anche ai fini dell'avvio di un'attività di confronto interistituzionale volta a favorire tale processo.              |      |    | ATTIVITA' CONTINUATIVA |    |      |    |
| Introduzione di meccanismi volti a <b>promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale</b> e favorire il raggiungimento di assetti industriali del servizio, nonché di perseguire l'efficienza ed economicità delle gestioni, ai sensi della legge n. 205/17. |      |    |                        |    |      |    |

# Deliberazione 444: articolazione del TITR

## Indice

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Articolo 1 Definizioni .....                                                                        | 3  |
| Articolo 2 Ambito di applicazione.....                                                              | 5  |
| Articolo 3 Obblighi di trasparenza tramite siti internet .....                                      | 6  |
| Articolo 4 Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione .....                       | 8  |
| Articolo 5 Informazioni generali nei documenti di riscossione.....                                  | 9  |
| Articolo 6 Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione .....                 | 9  |
| Articolo 7 Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione ..                    | 10 |
| Articolo 8 Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione .....       | 11 |
| Articolo 9 Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti .....                               | 12 |
| Articolo 10 Informazioni sul livello di raccolta differenziata .....                                | 13 |
| Articolo 11 Trasmissione di informazioni tra operatori .....                                        | 13 |
| Articolo 12 Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti ..... | 13 |

Deliberazione 31/10/2019  
N. 444/2019/R/rif: 11 pagine

TITR 444: articolato in 11 articoli per  
sole 13 pagine

Il 29 gennaio scorso è stata pubblicata sul portale IFEL una **Nota ai Comuni sulla deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 e sul Testo in tema di Trasparenza**

Ricordiamo che è possibile **inviare osservazioni in merito alle principali criticità** incontrate dal Comune nell'applicazione delle delibere ARERA 443 e 444 scrivendo all'indirizzo email dedicato **assistenzaMTR@fondazioneifel.it**

# TITR 444: contenuti

---

Con questa deliberazione ARERA intende:

- realizzare **condizioni di garanzia a tutela di tutti gli utenti del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani (RU) - ovvero dei singoli servizi di raccolta e trasporto (RT) e/o di spazzamento e lavaggio (SL), in caso di gestioni non integrate - **in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, indipendentemente dalle scelte organizzative relative alla gestione del servizio o dalla tipologia di tariffa applicata all'utente;**
- *“rafforzare il grado di informazione e la trasparenza, al fine di accrescere la consapevolezza dell'utente dei servizi e così promuovere comportamenti virtuosi, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina europea”.*

**Il TITR individua gli elementi informativi minimi che devono essere resi disponibili a tutti gli utenti** (cioè a tutte le utenze, domestiche e non domestiche, tenute al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva):

- ❖ **attraverso il sito internet del gestore del servizio integrato rifiuti** (ovvero di ogni soggetto che eroga il servizio, ciascuno per la parte di propria competenza, anche il Comune);
- ❖ **tramite i documenti di riscossione** (avviso di pagamento o fattura).

**Le variazioni di rilievo delle condizioni di erogazione del servizio dovranno essere comunicate agli utenti interessati - eventualmente anche in modo individuale - con un preavviso di almeno 30 giorni.**

# TITR 444: destinatari

**Soggetti affidatari del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono, in tutto o in parte, il servizio in economia.**

Qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, gli obblighi di trasparenza si applicano a ciascuno di essi per gli aspetti di propria competenza.

La delibera individua tre macro ambiti operativi del servizio, ovvero tre tipologie di soggetti destinatari del provvedimento:

**A) Gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**, comprese le attività di bollettazione e invio di avvisi di pagamento, nonché la gestione dei reclami, anche mediante sportelli dedicati o *call center*, inclusi i Comuni titolari della medesima attività

**B) Gestore delle attività di spazzamento** (meccanizzato, manuale e misto) **e lavaggio delle strade (SL)**, incluso lo svuotamento dei cestini portarifiuti e la raccolta delle foglie; sono escluse le operazioni di sgombero della neve dalle strade e pertinenze effettuate solo per garantire la loro fruibilità e sicurezza. Inclusi i Comuni che gestiscono in economia anche solo parti di tale attività.

**C) Gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti (RT)** verso impianti di trattamento, smaltimento, riutilizzo o recupero, così come i Comuni che gestiscono in economia anche solo parti del servizio;

# TITR 444: tempistica di applicazione

Le nuove regole sulla trasparenza a beneficio degli utenti domestici e non introdotte dal TITR 444 prevedono un **primo periodo di applicazione, che va dal 1° aprile 2020 al 31 dicembre 2023**. Si applicano in via sperimentale per tutto il 2020.

**La tempistica di avvio della loro applicazione sul territorio dipende dalla dimensione demografica dei Comuni, ovvero del bacino gestito (art 2.3): :**

| Devono applicare il TITR dal 1° aprile 2020                                                                                                                                                                                                                                                                   | Devono applicare il TITR dal 1° gennaio 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I gestori (servizio di RT, di SL e delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti) che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente totale superiore a 5.000 abitanti. Sono inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia.</b> | <b>▪ I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o dei singoli servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade</b> - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, <b>con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti.</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>▪ I gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti</b> - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, <b>con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti.</b>                                                                                   |

NB: è plausibile che in alcuni Comuni nel 2020 si avrà una applicazione *asimmetrica* della trasparenza: in relazione alla diversa dimensione demografica dei bacini gestiti, il gestore del servizio di RT e SL potrebbe essere tenuto ad adempiere dal 1/04/2020, mentre il piccolo Comune, che gestisce in autonomia il servizio relazioni utenti, partirebbe dal 1/01/2021.

# Meccanismi di garanzia

---

In caso di inerzia o inadempienza, l'Autorità si riserva di procedere secondo quanto stabilito dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

Tale norma prevede che in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, (salvo che il fatto costituisca reato) **a fornire le informazioni richieste**, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, **l'Autorità irroghi sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a Euro 2.500 e non superiori nel massimo a Lire 300 miliardi.**

In caso di reiterazione delle violazioni – e qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti - **ARERA ha la facoltà, di sospendere l'attività di impresa fino a 6 mesi ovvero proporre al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione.**

L'attività di controllo (propedeutica a un eventuale procedimento sanzionatorio) di ARERA può avvenire anche a fronte di:

- Omissione di invio dati all'Autorità
- Su segnalazione/istanza di consumatori
- Indagine conoscitiva/ispezione
- su segnalazione del Comune



# Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web

Il gestore del servizio integrato - ovvero i singoli gestori dei servizi di RT, SL, gestione tariffe e relazioni con gli utenti - è tenuto, a predisporre e ad aggiornare un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata alla trasparenza, facilmente accessibile dalla home page, che presenti un set minimo di informazioni relative a:

A

Aspetti  
generali del  
servizio di  
RT

B

Aspetti  
generali del  
servizio di  
SL

C

Informazioni su  
regole di calcolo e  
modalità di  
pagamento della  
TARI/TARIP

Al fine di favorire la corretta e costante informazione degli utenti, nella sezione del sito internet del gestore affidatario dei servizi **le variazioni di rilievo relative alle condizioni di erogazione dei servizi** dovranno essere pubblicate con un preavviso di almeno 30 giorni

# Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web

A

## SERVIZIO DI RT – Informazioni sugli aspetti generali

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **calendario e orari raccolta RU, con indicazione di tutte le modalità a disposizione dell'utente, inclusi i CdR ed escluse le eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione**
- 6) **informazioni su eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture / chiusure dei CdR**
- 7) **istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti**
- 8) **% RD conseguita nel Comune o nell'Ambito territoriale *in cui è ubicata l'utenza* nei tre anni solari precedenti a quello in corso (Catasto Rifiuti ISPRA o mediante regole DM 26/05/2016**
- 9) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

# Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web

B

## SERVIZIO DI SL – Informazioni sugli aspetti generali

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **informazioni su eventuali campagne straordinarie di spazzamento e lavaggio**
- 6) **calendario e orari del servizio spazzamento e lavaggio strade; se il servizio non è oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta**
- 7) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

# Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web

## SERVIZIO DI GESTIONE FATTURE E RELAZIONI CON GLI UTENTI – Informazioni sugli aspetti generali

C

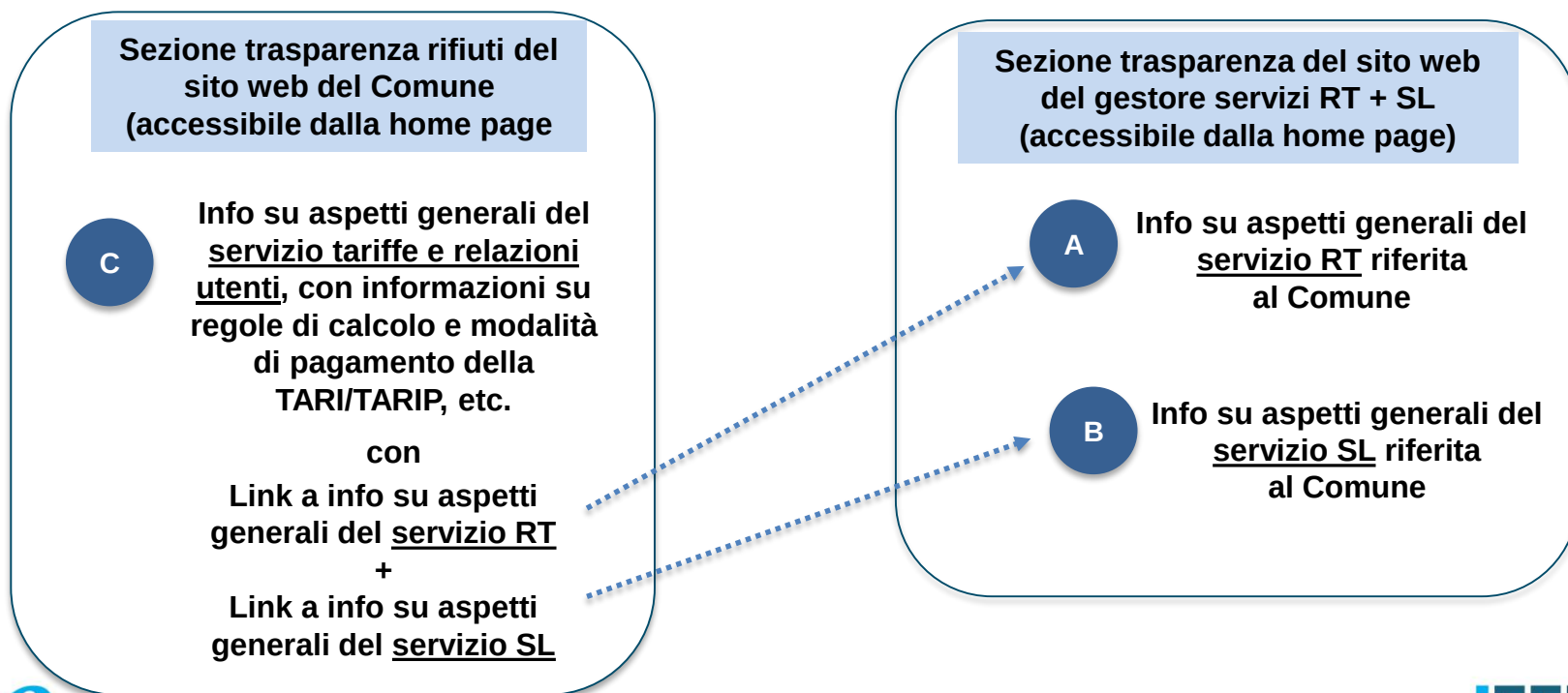
Il gestore dei servizi relazioni con gli utenti deve fornire tramite il proprio sito anche i contenuti informativi dei soggetti che erogano i servizi di RT e SL. E inoltre:

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **estremi della delibera di approvazione delle tariffe all'utenza - articolazione tariffaria - e del PEF, + regolamento TARI o regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva (TARIP)**
- 6) **regole di calcolo della tariffa, con indicazione chiara (anche attraverso esempi) delle variabili su cui si basa il calcolo della QF e della QV, delle riduzioni applicabili alle UD e UND, dei meccanismi di congruaggio, delle imposte applicabili**
- 7) **informazioni per l'accesso a eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e relativa procedura**
- 8) **modalità di pagamento ammesse, con evidenza di quelle eventualmente gratuite**
- 9) **scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno corrente**
- 10) **informazioni rilevanti nei casi di ritardato od omesso pagamento, inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto**
- 11) **procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, inclusa quella per richiedere rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile**
- 12) **indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione**
- 13) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

# Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web. Esempio

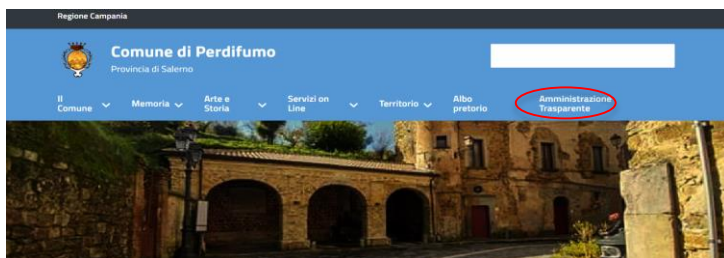
Come potrebbe essere gestita la trasparenza tramite siti web nel caso, piuttosto frequente, in cui in un Comune:

- un gestore privato eroga il servizio RT e lo spazzamento, anche per altri Comuni;
- il Comune gestisce con proprio personale il servizio tariffe e relazioni con gli utenti.



# Esempio: l'Amministrazione trasparente

La pubblicazione on line dei contenuti minimi relativi al servizio RU ricalca – sebbene con imposizione assai meno rigida – quella prevista per l'Amministrazione Trasparente: il d.Lgs n. 33/2013 come noto ha stabilito obblighi e modalità di pubblicazione uguali per tutte le PA e gli enti da esse controllati. La norma definisce anche ruoli, responsabilità e processi in capo alle PA e ai loro organi di controllo.



La Bussola della Trasparenza consente alle PA e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi e il monitoraggio dei siti web.

**ARERA si doterà di uno strumento simile per verificare la presenza delle info richieste sui siti dei gestori dei servizi e dei Comuni (e accertare la loro coerenza con quelle raccolte nella propria Anagrafica)?**

<http://bussola.magellanopa.it/>

| Bussola della Trasparenza                                                     |           |       |                |                  |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------|------------------|-------|
| Sezione                                                                       | Livello   | Esito | Pagina Origine | Pagina Risultato | Guida |
| Amministrazione Trasparente                                                   | Home Page | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Disposizioni generali                                                         | 1         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza       | 2         | 😞     | 🔗              |                  | 📘💬    |
| Atti generali                                                                 | 2         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Oneri informativi per cittadini e imprese                                     | 2         | 😞     | 🔗              |                  | 📘💬    |
| Organizzazione                                                                | 1         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo | 2         | 😞     | 🔗              |                  | 📘💬    |
| Sanzioni per mancata comunicazione dei dati - Organizzazione                  | 2         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Articolazione degli uffici                                                    | 2         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Telefono e posta elettronica                                                  | 2         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |
| Consulenti e Collaboratori                                                    | 1         | 😊     | 🔗              | 🔗                | 📘     |

# La Carta della qualità dei servizi

In materia di servizi pubblici, la legge 24 dicembre 2007, n. 2443 ha previsto che nei Contratti di servizio sia sancito l'obbligo per i soggetti gestori di adottare e pubblicizzare una “**Carta della qualità dei servizi**”. Tale documento deve contenere, tra l'altro:

- a) gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate;*
- b) le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;*
- c) le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.*

**Tutti i gestori** del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e/o di SL, **sono tenuti ad adottare e rendere disponibile agli utenti la propria Carta della qualità dei servizi.**

**Ad oggi, la normativa vigente non ha individuato uno specifico schema di riferimento per l'adozione della Carta dei servizi, per cui esse risultano estremamente eterogenee**

# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

**Il gestore del servizio integrato rifiuti urbani, oppure quello responsabile dell'attività gestione tariffe e rapporti con gli utenti, è tenuto a fornire una base informativa - omogenea a livello nazionale - che assicuri l'eguale trattamento degli utenti con riferimento alla trasparenza dei documenti di riscossione.**

La "nuova" bolletta è lo strumento più completo per le comunicazioni agli utenti previsto dal TITR; vi sono dedicati gli artt. 4, 5, 6, 7 e 8.

**Il documento di riscossione deve fornire in modo chiaro e comprensibile, eventualmente in appositi **prospetti informativi** allegati, i seguenti contenuti:**

**A**

Informazioni  
generali sul  
documento di  
riscossione

**B**

Dati di sintesi  
sugli importi  
addebitati e sul  
calcolo della  
tariffa

**C**

Informazioni sulle  
modalità di  
pagamento

**D**

Informazioni sulle  
modalità di  
erogazione del  
servizio e sul  
raggiungimento  
degli obiettivi  
ambientali



# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

## Ulteriori disposizioni in merito ai documenti di riscossione previsti dal TITR:

- ✓ **Nessun corrispettivo** può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione e dei prospetti allegati.
- ✓ I documenti di riscossione **devono essere forniti agli utenti almeno una volta all'anno**, a prescindere dalla loro pubblicazione sul sito.
- ✓ **Il documento deve contenere specifiche indicazioni per permettere agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico**, con la relativa procedura di attivazione, specificando che l'opzione di invio in formato elettronico si estenderà alle comunicazioni agli utenti dovute in caso di variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT, SL e/o gestione tariffe e rapporti con gli utenti (art. 9).
- ✓ **Nella nuova bolletta deve essere anche riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni da parte di ARERA.**

# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

## A. Informazioni generali nel documento di riscossione

- ✓ Indicazione del servizio al quale si riferisce l'importo addebitato;
- ✓ dati identificativi dell'utente (cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché codice univoco identificativo dell'utente);
- ✓ **dati caratterizzanti ciascuna delle utenze cui si riferisce l'importo addebitato**, laddove essi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa, vale a dire:
  - indirizzo e codice utenza;
  - superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati;
  - **dati catastali**, ove disponibili;
  - categoria di utenza;
  - nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile;
  - **qualora la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei RU, indicazione di tali quantità**, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa;
- ✓ **indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello fisico presso cui reperire la procedura per comunicare eventuali errori o variazioni nei dati identificativi dell'utente** e di quelli caratterizzanti ciascuna delle utenze;
- ✓ periodo di riferimento del documento di riscossione; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati caratterizzanti ciascuna delle utenze, dovrà essere indicata la decorrenza delle stesse, dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;
- ✓ **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, di reclami e/o di richieste di rettifica relativi all'importo addebitato e al pagamento, nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti.**

# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

## B. Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa

- ✓ **Importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza**, ove applicabile, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero per l'attività di RT e SL qualora i servizi vengano fatturati distintamente; nel caso di variazioni in corso d'anno, il documento di riscossione deve indicare distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento;
- ✓ scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
- ✓ ove applicabile, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento ai sensi dell'Articolo 1, comma 688, della legge n. 147/13, con relativa scadenza;
- ✓ **indicazione distinta degli importi, in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;**
- ✓ in caso di applicazione di tariffa con misurazione puntuale delle quantità conferite, indicazione, se rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo;
- ✓ **importo e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;**
- ✓ **Importo degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;**
- ✓ indicazione distinta degli importi relativi ad imposte e tributi addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;
- ✓ estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;
- ✓ **indicazione del sito internet e/o dei recapiti telefonici e/o dell'indirizzo degli sportelli fisici, ove presenti, presso cui è possibile reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.**

# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

## C. Informazioni in merito alle modalità di pagamento

- ✓ **Elenco delle modalità di pagamento ammesse**, compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;
- ✓ **situazione dei pagamenti precedenti**, se disponibile, compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;
- ✓ **qualora risultino importi ancora dovuti, indicazione delle procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento**, nonché informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

# Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti

## D. Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento obiettivi ambientali

- ✓ Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero del gestore del servizio di RT e/o del gestore del servizio di SL;
- ✓ **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti**, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- ✓ **recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici** (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
- ✓ **indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio** e le altre informazioni minime.

Almeno 1 volta l'anno dovranno essere fornite all'utente, unitamente al doc. di riscossione:

- ✓ **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, inclusi i CdR e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; **in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di RT presso cui tali informazioni sono disponibili;**
- ✓ **calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade** e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; **in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;**
- ✓ **istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;**
- ✓ **percentuale di RD conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione

# Informazioni in caso di variazioni rilevanti del servizio

Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, o quello responsabile dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti qualora le attività incluse nel servizio integrato siano gestite da soggetti distinti, **è tenuto a comunicare agli utenti interessati le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT e/o del servizio di SL, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.**

In caso di **variazioni rilevanti del servizio** le comunicazioni agli utenti devono essere effettuate con un **preavviso di almeno 30 giorni solari**. Sono sempre gratuite e sono **obbligatorie almeno nelle seguenti casistiche**

- ✓ **modifiche nella modalità di raccolta dei RU**, nel caso di estensione del servizio di raccolta differenziata e passaggio da stradale a porta a porta;
- ✓ **modifiche nel calendario della raccolta porta a porta;**
- ✓ **modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di SL che comportino effetti sui comportamenti degli utenti**, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- ✓ **modifiche nel regime di tariffazione** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (passaggio da TARI presuntiva a tariffazione puntuale);
- ✓ **modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.**

Il termine di preavviso di 30 giorni non si applica, invece, alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale,

Riteniamo che l'obbligo di comunicazione possa essere assolto anche mediante **pubblicazione on line**

# Trasmissione delle informazioni tra operatori: tempi

---

L'art. 11 del TITR 444 stabilisce opportunamente che **per adempiere agli obblighi del provvedimento i gestori delle attività di RT e delle attività di SL sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti con congruo anticipo**, vale a dire:

- ✓ **entro il 30 aprile 2020 per quanto attiene le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1** (*informazioni da pubblicare sui siti web dei soggetti interessati*), **5.1** (*info generali nei documenti di riscossione*), **6.1** (*info sugli importi addebitati nei documenti di riscossione*), **7.1** (*info su modalità di pagamento nei documenti di riscossione*), **8.1** e **8.2** (*info sul servizio e sui risultati ambientali nei documenti di riscossione*),
- ✓ **entro 15 giorni solari dalle modifiche per quanto attiene le informazioni sulle successive variazioni degli elementi del servizio;**
- ✓ **almeno 45 giorni solari prima del momento in cui diventano efficaci per quanto attiene le variazioni degli elementi essenziali del servizio.**

# Considerazioni: opportunità e criticità

## CRITICITÀ POTENZIALI:

- I dati e le informazioni da pubblicare e fornire agli utenti (soprattutto tramite la nuova bolletta) sono nella disponibilità del/i gestore/i o del Comune? **Carta sulla qualità del servizio, moduli di reclamo, dettagli sulle modalità di attuazione** dei servizi di RT e SL: **i nuovi obblighi in materia di trasparenza in realtà determinano una serie di incombenze importanti sia per i gestori che per i Comuni.**
- Soprattutto nei casi di gestione frammentata fra più soggetti, l'adempimento alle prescrizioni dettate dall'Autorità può presentare **problematiche di coordinamento e di carattere organizzativo**; i gestori (così come i Comuni che gestiscono parti del servizio in economia) devono **aggiornare costantemente le informazioni e i dati specifici sui servizi erogati**, anche al fine di **consentire la contestazione di eventuali disservizi.**
- **Le contestazioni e le segnalazioni, evidentemente, dovranno essere gestite con apposite procedure, che spesso sono assenti.**

## POTENZIALI OPPORTUNITÀ:

- Il Comune – e la gestione del servizio - dovrebbe beneficiare della maggiore trasparenza al cittadino: l'utente più informato è più consapevole e partecipa, quindi **contribuisce anche di più alla efficacia ed efficienza del servizio.** Se ben gestita, l'interazione con il cittadino-utente potrà inoltre costituire uno strumento di **stimolo e controllo del gestore.**
- L'ente avrà a disposizione un set di dati e **informazioni accurate e aggiornate** sul servizio, che gli consentiranno di comprendere meglio l'andamento dello stesso e di indirizzare opportunamente le politiche di governo del settore.
- Maggiore disponibilità di informazioni, da utilizzare nelle procedure di affidamento → scegliere gestori più preparati e capaci di accettare la sfida della regolazione e del confronto prestazionale
- E' una occasione per sperimentare gestione associata dei servizi comunicazione e gestione relazioni utenti
- E' un'occasione per innovare la comunicazione: app., web 2.0, social sono molto utili.



# Prossimi passi di ARERA

- Acquisizione di dati ed evidenze finalizzati alla formulazione di proposte che confluiranno nel **DCO qualità contrattuale**
- *Baseline* per costruzione banca dati in tema trasparenza e informazioni minime delle condizioni di erogazione da garantire agli utenti

*in corso*

Raccolta dati qualità per gestori tariffe e rapporti con gli utenti (Det 4/DRIF/2019)

**Entro marzo 2020:  
DCO qualità contrattuale:  
Prime proposte relative a  
indicatori e standard minimi  
di qualità contrattuale del  
servizio di gestione dei RU**

## ...E prossime scadenze

---

### DETERMINAZIONE N. 173/DAGR/2019

- **17 gennaio 2020**

- versamento del contributo da parte degli esercenti dei servizi del settore del ciclo dei rifiuti;

- **28 febbraio 2020**

- invio, tramite il sistema informatico di comunicazione dell'Autorità, dei dati relativi alla contribuzione.

### DETERMINAZIONE N. 4/DRIF/2019

- **31 gennaio 2020 (termini prorogati da ARERA al 18 febbraio 2010)**

- Iscrizione in Anagrafica utenti e trasmissione di dati e informazioni in materia di qualità del servizio (questionari) da parte dei **soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano esclusivamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (anche nel caso siano Comuni).**
- NB: i soggetti che al 31/12/2018 svolgevano attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento (anche i Comuni) erano tenuti a fornire i questionari di cui sopra entro l'8/11/2019, ex determinazione n. 3/DRIF/2019 del 10/10/2019. Nel caso chiedere al call center ARERA di riaprire la sezione.

# Documentazione fondamentale

---

- **L. 205/2017**: attribuisce ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, da esercitare con i poteri e le finalità propri dei settori già regolati (Legge 481/95)
- 05/04/2018 - **Deliberazione 226/2018/R/Rif**: avvio del procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei RU e per la raccolta di dati e informazioni a ciò funzionali.
- 27/12/2018 - **Deliberazione 714/2018/R/Rif**: richiesta di informazioni ai soggetti esercenti il servizio di smaltimento dei rifiuti
- 27/12/2018 - **Deliberazione 715/2018/R/Rif**: istituzione di un sistema di monitoraggio tariffario per gli anni 2018 e 2019 in materia di ciclo dei rifiuti, con estensione obblighi di anagrafica al settore dei rifiuti urbani e, in particolare, ai gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani e dei singoli servizi che lo compongono.
- 18/06/2019 – **Deliberazione 2428/2019/A**: adozione **Quadro strategico ARERA 2019-2021**
- 10/10/2019 – **Determina 3/2019 - DRIF**: avvio raccolta dati per l'acquisizione da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento di informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; tra le informazioni richieste sono incluse anche quelle inerenti la qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.
- 31/10/2019 - **Deliberazione 443/2019/R/Rif**: definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021 (MTR)
- 31/10/2019 - **Deliberazione 444/2019/R/Rif**: Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (TITR)
- 18/12/2019 – **Determina 4/2019 – DRIF**: raccolta dati e informazioni da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano *esclusivamente* l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (anche qualora siano Comuni). Scadenza 31 gennaio 2020
- 28/01/2020 - **Comunicato agli operatori**: proroga dei termini per la raccolta dati Qualità servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti al 18 febbraio 2020

## Formazione IFEL *per i Comuni*

---



### **Grazie per l'attenzione**

Davide Donadio

Consulente IFEL

davide.donadio.09@gmail.com



Twitter



Facebook



YouTube

