



Il metodo tariffario nazionale rifiuti per il riconoscimento dei costi efficienti per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati e per la trasparenza

La Delibera sulla trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti
urbani e assimilati

Bari, 29 gennaio 2019

Obblighi di informazione dell'utenza previsti prima del Testo Integrato Trasparenza (TITR)



- **Dir. PCM 27/01/1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**

capo II, paragrafo 3. Informazioni degli utenti e paragrafo 4. Rapporti con gli utenti, nonché capo III, paragrafo 1. Procedure di reclamo.

- **L. 24/12/2007, n. 244 - Legge finanziaria 2008, art. 2 comma 461:**

«Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza .

Gli obiettivi del Testo Integrato Trasparenza – TITR

Delibera 444/2019/R/rif



OBIETTIVI GENERALI

- armonizzare le garanzie a tutela degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (SGRU) sull'intero territorio nazionale
- rafforzare il grado di informazione e la trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio
- promuovere comportamenti virtuosi, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina europea

OBIETTIVI SPECIFICI

- allineamento con la regolazione della trasparenza per gli utenti negli altri settori regolati dall'Autorità
- Garanzia di efficacia ed efficienza delle misure di trasparenza tramite strumenti di flessibilità e gradualità che rispondano all'eterogeneità delle forme di gestione, delle dimensioni dei gestori e delle specificità dei territori
- garantire la coerenza con le previsioni del MTR

Aspetti regolatori rinviati ad interventi futuri



1. la previsione di eventuali obblighi di comunicazione in capo agli utenti
2. la formulazione di proposte relative a indicatori e standard minimi di qualità del servizio
3. la definizione di indicatori di produzione pro-capite di rifiuti urbani, da impiegare per il perseguimento di obiettivi di crescita della consapevolezza dell'utente del servizio

Rinvio dovuto a:

- Osservazioni al DCO 352/2019/R/RIF
- Necessità di ulteriori approfondimenti da effettuare nell'ambito alla regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica del servizio

Maggiore chiarezza per l'utenza



Utenza confusa perché è difficile reperire le informazioni data la frammentarietà delle fonti che le rendono disponibili:

Gestori SGRU, RT e SL

- operatività del servizio (calendario, servizi a chiamata, orari e modalità della raccolta differenziata)
- fatturazione (se gestore della riscossione)

Comuni

- fatturazione (calcolo tariffa, pagamenti, agevolazioni) e relativi reclami
- regolamenti di gestione del servizio rifiuti e regolamenti della tariffa (ove esistenti)

EGA

- informazioni su standard minimi di qualità contrattuali (ove disposti)
- ulteriori regolamenti inerenti ad altri aspetti del servizio: es. sanzioni per erroneo conferimento rifiuti urbani (ove esistenti)

Introduzione della definizioni di attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti



Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

soggetto affidatario dell'attività di gestione tariffe e rapporti con l'utenza, **ivi inclusi i Comuni titolari della medesima attività**

Attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento)
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso
- promozione di campagne ambientali
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Soggetti interessati dall'applicazione del TITR



Soggetti obbligati

- a) gestore che eroga il servizio **SGRU**
- b) qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti:
 - i. gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti,
 - ii. gestore delle attività di Raccolta e Trasporto (**RT**) e al gestore delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade (**SL**).

Soggetti destinatari degli obblighi del TITR

tutti gli utenti domestici e non domestici

Tempistiche di applicazione del TITR



Periodo di regolazione

1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023, per garantire adeguata stabilità del quadro regolatorio, salvo siano opportuni o necessari ulteriori interventi integrativi o di modifica.

Gradualità di applicazione

le disposizioni sulla trasparenza, che operano in via sperimentale fino al 31 dicembre 2020, si applicano:

- a) dal 1° aprile 2020**, salvo quanto previsto alla successiva lettera b);
- b) dal 1° gennaio 2021** per:
 - i. i gestori del SGRU o dei singoli servizi di RT e/o SL, compresi Comuni in economia, che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione non eccedente 5.000 ab residenti
 - ii. i gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione non eccedente 5.000 ab residenti.

Obblighi di trasparenza tramite siti internet: contenuti informativi minimi



APPOSITA SEZIONE SITO INTERNET DEL GESTORE

CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI

1. Informazioni sul soggetto gestore del servizio SGRU o RT e/o SL ovvero della gestione tariffa e rapporti con l'utenza
2. Informazioni sul servizio di RT e sul servizio di SL
3. Informazioni sul computo e l'applicazione della tariffa
4. Informazioni sui documenti di riscossione e sul pagamento degli importi
5. Variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio

L'organizzazione dei contenuti che consenta l'identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti allo specifico ambito territoriale in cui si colloca l'utenza

Obblighi di trasparenza tramite siti internet: soggetti tenuti



- Gestore SGRU (inclusa gestione tariffe e rapporti con l'utenza)
- Gestore tariffe e rapporti con l'utenza (**inclusi i Comuni**)

1. Informazioni sul soggetto gestore
2. Informazioni sul servizio integrato
3. Informazioni sul computo e l'applicazione della tariffa
4. Informazioni sui documenti di riscossione e sul pagamento degli importi
5. Variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio

- Gestore servizio RT
- Gestore servizio SL

1. Informazioni sul soggetto gestore
2. Informazioni sul servizio di competenza
5. Variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio

Obblighi di trasparenza tramite siti internet: dettaglio dei contenuti informativi minimi



1

**Informazioni sul
soggetto gestore**

- a) ragione sociale del gestore
- b) contatti (recapiti telefonici, postali e di posta elettronica) per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami, nonché recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti, ove presenti

2

**Informazioni sul servizio
di RT e
sul servizio di SL**

- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, inclusi i centri di raccolta (con esclusione delle eventuali modalità di raccolta non programmabili)
- f) informazioni su campagne straordinarie di raccolta rifiuti urbani e nuove aperture/chiusure di centri di raccolta
- g) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di RT
- h) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- i) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai 3 anni solari precedenti;
- j) calendario e orari di effettuazione del servizio SL oppure, se non oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta

3

**Informazioni sul
computo e l'applicazione
della tariffa**

- j. regole di calcolo della tariffa (con esposizione variabili per calcolo quota fissa e variabile, riduzioni applicabili a utenti domestici e non domestici, meccanismi di conguaglio e imposte applicabili)
- k. informazioni per accesso a riduzioni tariffarie per utenti in stato di disagio economico e sociale (ove previste) e relativa procedura
- l. estremi atti di approvazione tariffa per l'anno in corso;
- m. regolamento TARI o regolamento per l'applicazione tariffa di natura corrispettiva (art.1, comma 668, L n. 147/2013)

Obblighi di trasparenza tramite siti internet: dettaglio dei contenuti informativi minimi



4

Informazioni sui documenti di riscossione e sul pagamento degli importi

- n. modalità di pagamento ammesse (con evidenza modalità gratuite)
- o. scadenze per il pagamento della tariffa nell'anno in corso
- p. informazioni su procedure morosità in caso di ritardato/omesso pagamento, con indicazione tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni
- q. procedura di segnalazione errori nel calcolo importi addebitati, di errori/variazioni nei dati relativi all'utente/caratteristiche dell'utenza, con relativa modulistica, inclusi moduli per richiesta rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile
- r. indicazione possibilità ricezione documenti di riscossione in formato elettronico e relativa procedura di attivazione
- s. comunicazioni dell'Autorità agli utenti su rilevanti modifiche quadro regolatorio o altre comunicazioni destinate agli utenti (il cui testo è reso noto al gestore sul sito di ARERA, ed è da pubblicare sul sito internet del gestore entro 30 gg solari da tale pubblicazione)

5

Variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio (Art. 9)

Indicazione delle variazioni di rilievo, nelle condizioni di erogazione del servizio SGRU, RT e/o SL e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporti con l'utenza, almeno 30 gg solari prima della data di decorrenza delle medesime.

Variazioni di natura urgente e/o emergenziale devono essere pubblicate con il massimo preavviso possibile.

Nel medesimo termine le informazioni devono essere comunicate agli utenti interessati.

Documenti di riscossione: disposizioni generali



Documento di riscossione cartaceo/elettronico

Obbligo invio **documento di riscossione in formato cartaceo**.

Facoltà dell'utente di ricevere il **documento in formato elettronico**, a tal fine:

- obbligo di indicare nel documento facoltà e procedura attivazione
- indicazione che l'opzione di invio in formato elettronico si estende alle altre comunicazioni su variazioni delle condizioni di erogazione del servizio (art. 9).

Spazio dedicato comunicazioni ARERA

Previsione **spazio dedicato alle comunicazioni ARERA agli utenti** relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni generali destinate agli utenti.

Gratuità dei documenti di fatturazione

Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione di documenti di riscossione ed eventuali prospetti informativi allegati.

Obblighi di trasparenza tramite documenti di riscossione



**DOCUMENTO DI
RISCOSSIONE**
**(o eventuali prospetti
informativi allegati)**

1. Dati minimi su importi addebitati e calcolo tariffa
2. Contenuti minimi su modalità di pagamento
3. Contenuti minimi sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali della gestione
4. Ulteriori informazioni da indicare con cadenza almeno annuale (calendario dei servizi e istruzioni sulle modalità di conferimento rifiuti)

Documenti di riscossione: soggetti tenuti



- Gestore SGRU (inclusa gestione tariffe e rapporti con l'utenza)
- Gestore tariffe e rapporti con l'utenza (**inclusi i Comuni**)

- Gestore servizio RT
- Gestore servizio SL

1. Dati minimi su importi addebitati e calcolo tariffa
 2. Contenuti minimi su modalità di pagamento
 3. Contenuti minimi sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali della gestione
 4. Ulteriori informazioni da indicare con cadenza almeno annuale (calendario dei servizi e istruzioni sulle modalità di conferimento rifiuti)
-
3. Contenuti minimi sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali della gestione

Documenti di riscossione: dettaglio dei contenuti informativi minimi



1

Dati minimi su importi addebitati e calcolo tariffa

- a) importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza (nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati relativi all'utenza, indicazione distinta degli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento)
- b) scadenza per il pagamento in un'unica soluzione
- c) ove applicabile, importo di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento, con relativa scadenza ('Art. 1, c. 688, L n. 147/2013)
- d) indicazione distinta degli importi relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa
- e) in caso di applicazione di tariffa puntuale, indicazione, ove rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo
- f) importo e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate
- g) importo eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato per il periodo in corso sia rettificato a conguaglio
- h) indicazione distinta degli importi relativi ad imposte, tributi o addizionali, nonché eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio SGRU;
- i) estremi atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate
- j) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura: indicazione sito internet/recapiti telefonici/indirizzo sportelli fisici, ove presenti, presso cui è possibile reperire le informazioni.

Documenti di riscossione: dettaglio dei contenuti informativi minimi



2

Contenuti minimi su modalità di pagamento

- a) elenco modalità di pagamento ammesse, compresa indicazione di tutti i dati del beneficiario affinché l'utente possa effettuare il pagamento
- b) situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi
- c) ove risultino importi ancora dovuti, indicazione di procedure di messa in mora in caso di ritardato/omesso pagamento, nonché le informazioni su tassi di interesse di mora/penalità/sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo.

3

Contenuti minimi sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali della gestione

- a) ragione sociale del gestore
- b) Informazioni per la segnalazione di disservizi e reclami da parte degli utenti, con riferimento al servizio di RT e al servizio di SL: recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per invio di richieste di informazioni, recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti
- c) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni di cui all'Art. 3.

Documenti di riscossione: dettaglio dei contenuti informativi minimi



3

**Contenuti minimi
sull'erogazione del servizio
e
sui risultati ambientali della
gestione**

- a) ragione sociale del gestore
- b) Informazioni per la segnalazione di disservizi e reclami da parte degli utenti, con riferimento al servizio di RT e al servizio di SL: recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per invio di richieste di informazioni, recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti
- c) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni di cui all'Art. 3.

4

**Ulteriori informazioni
da indicare
con cadenza almeno annuale
(eventualmente con riferimento al
sito internet del gestore)**

- a) calendario e orari della raccolta, inclusi centri di raccolta, con esclusione delle modalità di raccolta non oggetto di programmazione; **in alternativa**, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di RT presso cui tali informazioni sono disponibili
- b) calendario e orari di dell'attività di SL e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni sulla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta; **in alternativa**, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio presso cui tali informazioni sono disponibili
- c) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
- d) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai 3 anni solari precedenti

Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata



Ai fini del calcolo della percentuale di raccolta differenziata il gestore si riferisce ai dati annuali, di dettaglio comunale, del Catasto Rifiuti di cui all'art. 189 D.Lgs. 152/06.

Ove uno o più dei valori annuali non siano disponibili il gestore determina la percentuale di raccolta differenziata sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016 e ne dà adeguata evidenza nel documento di riscossione.

Trasmissione di informazioni tra operatori



- **entro il 30 aprile 2020:** informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1 (contenuti minimi sito internet), 5.1 (contenuti minimi generali documenti di riscossione), 6.1 (dati minimi sugli importi addebitati) 7.1 (informazioni sulle modalità di pagamento) 8.1 e 8.2 (informazioni su servizio e risultati ambientali)
- **entro 15 gg solari dalle relative modifiche:** le informazioni sulle successive variazioni negli elementi elencati
- **almeno 45 gg solari prima del momento in cui le variazioni del servizio diventano efficaci:** le informazioni necessarie ai fini dell'adempimento degli obblighi di comunicazione e pubblicazione delle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio (comma 3.3 e Art. 9)

Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti



**Clausola di salvaguardia
delle disposizioni di
maggior tutela per
l'utenza**

E' fatta salva la facoltà dell'Ente territorialmente competente, anche su proposta del gestore, di definire standard di trasparenza ulteriori o differenziati, che prevedano livelli di tutela dell'utente non inferiori a quelli definiti nel TITR

Implementazione delle disposizioni del TITR da parte degli EGATO



1

Esame siti internet dei gestori e documenti di riscossione attuali

Valutare il livello attuale di corrispondenza con il TITR delle informazioni date all'utenza sui siti internet e nei documenti di riscossione dei gestori dell'attività di riscossione, in particolare dei Comuni, mettendo in evidenza situazioni di disomogeneità tra diversi soggetti e territori; al fine di riallineare situazioni che presentano livelli di tutela differenti.

Es. Emilia Romagna:

- i siti e i documenti di riscossione emessi dai gestori –in regime di tariffa o di tributo per conto dei Comuni - sono già sostanzialmente allineati al TITR
- ci sono differenze rilevanti tra i siti e i documenti emessi da diversi Comuni (soprattutto quelli minori garantiscono un livello di trasparenza delle informazioni all'utenza inadeguato)

Implementazione delle disposizioni del TITR da parte degli EGATO



2 Inserimento disposizioni TITR negli strumenti di regolazione

Verificare dove, anche in base alla normativa regionale, la disciplina degli aspetti regolati nel TITR può trovare spazio: Carta del servizio e/o Regolamento/i di gestione del servizio

2.a Carta del servizio

Fornire ai gestori Linee guida per la modifica/adozione della carta del servizio che consideri gli aspetti disciplinati nel TITR, prevedendo il termine di adeguamento entro il 20 aprile 2020 (1° gennaio 2021, per gestori di bacini sotto i 5000 ab residenti)

Eventuale adozione/modifica Schema di carta del servizio

2.b Regolamento/i gestione del servizio

Adeguare Regolamenti o fornire Linee guida per la modifica degli stessi (se di competenza di altri soggetti), prevedendo il termine del 20 aprile 2020 (1° gennaio 2021 per i gestori di bacini sotto i 5000 ab residenti)

Resta comunque opportuna l'inclusione delle disposizioni all'interno della carta del servizio

Implementazione delle disposizioni del TITR da parte degli EGATO



3

Coinvolgimento dei gestori tariffa e rapporti con l'utenza

Apertura tavolo con ANCI e Confservizi

Coinvolgimento di tutti i soggetti che gestiscono unicamente l'attività di gestione tariffa e rapporti con l'utenza (inclusi i Comuni), dove dare evidenza della necessità di adottare le disposizioni del TITR entro la relativa scadenza, con indicazione degli atti che l'EGA intende adottare e delle relative tempistiche di adozione.



A tal fine promozione di apposito tavolo di confronto con ANCI e Associazioni di rappresentanza dei gestori per l'adozione degli atti sub 2.a e 2.b.