



**COMUNE DI LOTZORAI**  
Piazza Repubblica n. 5 08040 LOTZORAI  
Telefono 0782 - 221583 - ~

**SERVIZIO TECNICO**

**ALLEGATO B**  
**alla**  
**RELAZIONE TECNICO-**  
**ILLUSTRATIVA**  
**AGGIORNAMENTO**  
**alla Deliberazione ARERA n.**  
**444 del 31/10/2019**  
**e il**  
**Testo Integrato in materia di**  
**Trasparenza nel servizio**  
**di gestione dei Rifiuti.**  
**(TITR).**  
**Obblighi e opportunità per i Comuni.**

**ALLEGATO FACENTE PARTE**  
**INTEGRANTE E SOSTANZIALE DEL**  
**CONTRATTO E DEL PROGETTO.**

## Sommario

SERVIZIO TECNICO .....	2
1. INTRODUZIONE .....	4
La Deliberazione 444/2019/R/rif del 30 ottobre 2019 e il Testo Integrato in materia di Trasparenza del servizio di gestione dei Rifiuti (TITR), fa presente che per il periodo di regolazione va dal 01/04/2020 -al 31/12/2023:.....	4
• Obiettivi .....	4
• Destinatari del provvedimento .....	4
• Tempistica di applicazione (novità ex Del. 12/03/2020 - 59/2020/R/COM) Disposizioni della Del. 444 - TITR .....	4
Elementi informativi minimi per la trasparenza del servizio RU:.....	4
• Disposizioni_A: obblighi di trasparenza tramite siti internet .....	4
• Disposizioni_B: il "nuovo" documento di riscossione.....	4
• Disposizioni_C: informazioni minime dovute agli utenti in caso di variazioni significative del servizio.....	4
Trasmissione delle informazioni tra operatori.....	4
2. TRASPARENZA AMMINISTRATIVA.....	5
3. OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-21 .....	6
4. Deliberazione 444: articolazione del TITR .....	8
5. CONTENUTI .....	9
6. DESTINATARI .....	9
7. TITR 444: tempistica di applicazione (Agg. Del. 59/2020 Emergenza Coronavirus.....	9
8. TITR 444: tempistica di applicazione aggiornata .....	10
9. Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite siti web .....	11
10. CHIARIMENTI.....	14
11. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI .....	14
12. MECCANISMI DI GARANZIA .....	15
13. LA NUOVA BOLLETTA RIFIUTI.....	15
14. ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MERITO AI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE PREVISTI DAL TITR: .....	16
15. INFORMAZIONI GENERALI SUL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE.....	16
16. DATI DI SINTESI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI E SUL CALCOLO DELLA TARIFFA.....	17
17. INFORMAZIONI IN MERITO ALLE MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	18
18. 4. INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI AMBIENTALI (DA FORNIRE ALMENO UNA VOLTA L'ANNO) .....	18
19. COME ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI TRAMITE I DOCUMENTI DI RISCOSSIONE EVITANDO DI INVIARE PLICHI VOLUMINOSI E QUINDI ANCHE ONEROSI DAL PUNTO DI VISTA DEI COSTI DI PRODUZIONE E POSTALIZZAZIONE? .....	19
20. ATTENZIONE: .....	20
21. CRITICITÀ POTENZIALI:.....	21
22. OPPORTUNITÀ POTENZIALI:.....	21

## 1. INTRODUZIONE.

La Deliberazione 444/2019/R/rif del 30 ottobre 2019 e il Testo Integrato in materia di Trasparenza del servizio di gestione dei Rifiuti (TITR), fa presente che per il periodo di regolazione va dal 01/04/2020 -al 31/12/2023:

- Obiettivi
- Destinatari del provvedimento
- Tempistica di applicazione (novità ex Del. 12/03/2020 - 59/2020/R/COM) Disposizioni della Del. 444 - TITR

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 agli utenti in caso di variazioni significative del servizio.

Trasmissione delle informazioni tra operatori

Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (TITR) approvato con la Deliberazione 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.

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

in corso:

- Raccolta dati qualità del servizio gestori tariffe e rapporti con gli utenti (Det. 4/DRIF/2019 del 18/12/2019)
- Entro l'estate 2020 DCO qualità contrattuale: prime proposte relative a indicatori e standard minimi di qualità contrattuale del servizio di gestione dei RU.

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).

## 2. TRASPARENZA 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/)

### OBIETTIVO SPECIFICO 1:

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.

IL CONSUMATORE-UTENTE HA UN RUOLO STRATEGICO NEL QUADRO REGOLATORIO DI ARERA  
TRASPARENZA = COMPLETA E CORRETTA INFORMAZIONE DELL'UTENTE +  
POSSIBILITÀ DI ASCOLTO E INTERAZIONE (reclami, istanze, segnalazioni)

### CONOSCENZA/PARTICIPAZIONE/FIDUCIA/CONSAPEVOLEZZA/RESPONSABILITÀ

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.



Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria, e per i rifiuti e il teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva.

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.

#### **Linee di intervento 2019-21**

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

**Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca.**

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 regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti 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.

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

- 1. Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti.**
- 2. Definizione della regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, individuando criteri di riconoscimento dei costi efficienti che tengano in considerazione le differenze organizzative, gestionali e territoriali del servizio, nonché gli standard qualitativi minimi del medesimo e le condizioni di efficienza per indurre l'equilibrio economico finanziario delle gestioni.**
- 3. Introduzione delle regole di separazione contabile.**
- 4. 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.**

##### **AREA AMBIENTE - B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture.**

**Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti**

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

**Riordino degli assetti del settore ambientale**

1. 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.
2. Introduzione di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale 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.

#### **4. 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: 11 articoli in sole 13pagine

Con questa deliberazione ARERA si propone di:

- 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”.



## 5. CONTENUTI

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:

1. 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).
2. i documenti di riscossione (avviso di pagamento/fattura).
3. comunicazioni (anche individuali) agli utenti, per quanto riguarda le variazioni di rilievo delle condizioni di erogazione del servizio, con un preavviso di almeno 30 giorni.

## 6. 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.

ARERA 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 attività di bollettazione e invio 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 dalle 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;

## 7. TITR 444: tempistica di applicazione (Agg. Del. 59/2020 Emergenza Coronavirus)

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 (→1 luglio) 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 (ora→ 31 luglio)**

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. □



### Devono applicare il TITR dal 1° gennaio 2021

- 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 - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva **non superiore a 5.000 abitanti**.
- I gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva **non superiore a 5.000 abitanti**.

NB - è possibile che nel 2020 in alcuni Comuni 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 dover adempiere dal 1° aprile (→ 31 luglio) 2020, mentre il piccolo Comune (LOTZORAI), che gestisce in autonomia il servizio relazioni con gli utenti, sarà tenuto a partire dal 01/01/2021.

### 8. TITR 444: tempistica di applicazione aggiornata

Delibera 12 marzo 2020 59/2020/R/com.

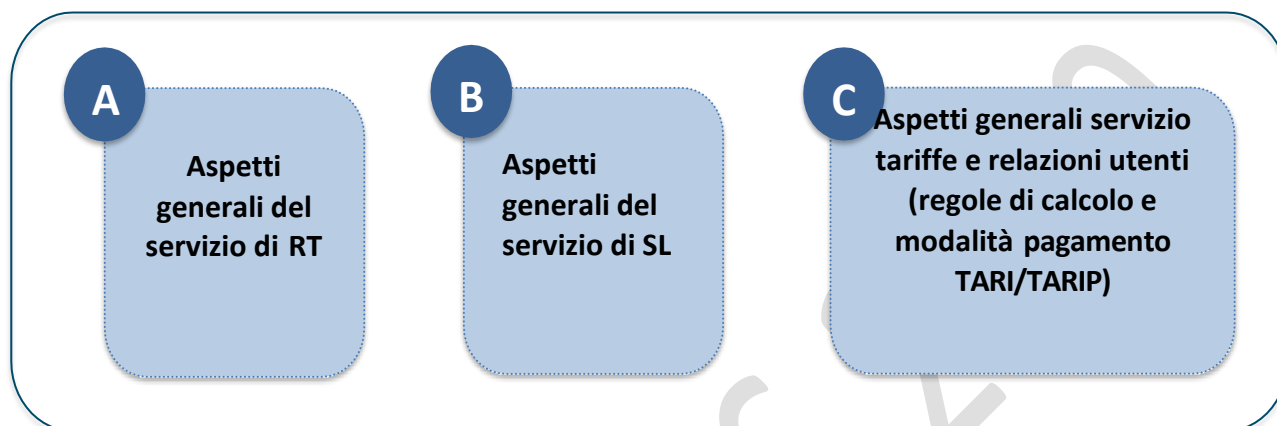
Articolo 2 Differimento dei termini per il servizio di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

2.1 E' differito dal 1° aprile 2020 al 1° luglio 2020 il termine di cui al comma 2.3, lett. a), dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF (TITR), a decorrere dal quale trovano applicazione le disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

2.2 E' conseguentemente differito dal 30 aprile 2020 al 31 luglio 2020 il termine di cui al comma 11.1, lett. a) dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF entro il quale i gestori delle attività di raccolta e trasporto e i gestori delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR.

## 9. 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 rifiuti, facilmente accessibile dalla home page, che presenti un set minimo di informazioni relative a:



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

1. un gestore privato eroga il servizio RT e di SL (anche per altri Comuni)
2. il Comune gestisce con proprio personale il servizio tariffe e relazioni con gli utenti; ha affidato a un concessionario la gestione dell'accertamento e riscossione del tributo

### SEZIONE TRASPARENZA RIFIUTI DEL SITO WEB DEL COMUNE DI LOTZORAI (ACCESSIBILE DALLA HOME PAGE)

Scheda su gestore+ link a pagina su aspetti generali servizio RT

+ link a pagina su aspetti generali del servizio SL

Info su aspetti generali del servizio tariffe e relazioni utenti,

C con informazioni su regole di calcolo e modalità di pagamento  
della TARI/TARIP, etc + info concessionario

Info su aspetti generali del servizio RT riferiti al Comune

### SEZIONE TRASPARENZA DEL SITO WEB DEL GESTORE DEI SERVIZI RT E SL (ACCESSIBILE DALLA HOME PAGE)

Info su aspetti generali del servizio RT riferiti al Comune .

Info su aspetti generali del servizio SL riferiti al Comune .

**A**

## **SERVIZIO DI RT - Informazioni minime da fornire tramite sito web del Gestore**

- 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.

## **SERVIZIO DI SL – INFORMAZIONI MINIME DA FORNIRE TRAMITE SITO WEB DEL GESTORE**

**B**

- 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.**

**C**

**NB:** il gestore dei servizi relazioni con gli utenti deve fornire tramite il proprio sito anche i contenuti informativi sui 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 conguaglio, 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.

## 10. CHIARIMENTI



1. Gli obblighi in materia di trasparenza sul servizio rifiuti da assolversi tramite siti web sono cosa diversa da quelli previsti per l'Amministrazione Trasparente (d.Lgs n. 33/2013):

→ qualora il Comune gestisca uno dei segmenti del servizio rifiuti, i contenuti informativi minimi previsti dal TITR devono essere pubblicati in una un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata alla trasparenza rifiuti.

2. Come gestire la trasparenza in caso di elevata frammentazione gestionale dei servizi, per es. in caso di appaltatore che ha subappaltato parte del servizio (integrato, ovvero di RT/SL/gestione tariffe e relazioni con gli utenti):

→ ARERA HA CHIARITO CHE GLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI-UTENTI TRAMITE SITI INTERNET SONO IN CAPO AL "GESTORE PREVALENTE", AL QUALE IL SUBAPPALTATORE / GESTORE DI UN FRAMMENTO DEL SERVIZIO (MERO PRESTATORE D'OPERA) DOVRÀ FORNIRE LE INFORMAZIONI E I DATI DI PROPRIA COMPETENZA.

## 11. LA CARTA DELLA QUALITA' 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.

## 12. 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 (sic).

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 di ARERA (propedeutica a un eventuale procedimento sanzionatorio) può avvenire anche a fronte di:

1. ☐ Omissione di invio dati all'Autorità
2. ☐ Su segnalazione/istanza di consumatori
3. ☐ Indagine conoscitiva/ispezione
4. ☐ Su segnalazione del Comune.

## 13. 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 tramite appositi prospetti informativi allegati, i seguenti contenuti:

1 Informazioni generali sul documento di riscossione

2 Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa

3 Informazioni sulle modalità di pagamento

4 Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi ambientali

#### 14. 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 in formato cartaceo, salvo che l'utente abbia optato per riceverlo in formato elettronico.
- Il documento deve contenere specifiche indicazioni per permettere agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico e info su procedura di attivazione; NB: 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 gestione tariffe e rapporti con gli utenti (art. 9 TITR).
- Le Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi ambientali (prospetto informativo no, 4) dovranno essere fornite almeno una volta l'anno.
- Nella nuova bolletta deve essere riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti.

#### 15. INFORMAZIONI GENERALI SUL 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.

#### 16. 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 (servizio base o no. svuotamenti minimi);
- ✚ 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.

#### 17. 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.

#### 18. 4. INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI AMBIENTALI (DA FORNIRE ALMENO UNA VOLTA L'ANNO)

- ✚ 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 web ove sono disponibili la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni minime.
- ✚ 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 web 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 web 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.

**19. COME ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI TRAMITE I DOCUMENTI DI RISCOSSIONE EVITANDO DI INVIARE PLICHI VOLUMINOSI E QUINDI ANCHE ONEROSI DAL PUNTO DI VISTA DEI COSTI DI PRODUZIONE E POSTALIZZAZIONE?**

- a)** Cercare di promuovere l'utilizzo di modalità di ricezione telematiche da parte dell'utenza;
- b)** Sembra compatibile con la lettera e lo spirito del TITR l'invio ai contribuenti di un documento cartaceo "snello", contenente le informazioni fondamentali e il rinvio - mediante link - alle pagine dei siti web, e/oppure mediante QR code che - una volta inquadrati - colleghino direttamente l'utente al documento digitalizzato completo.

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.

**Le Comunicazioni agli utenti interessati sono obbligatorie almeno nelle seguenti casistiche:**

- ✚ modifiche nella modalità di raccolta dei RU: estensione del servizio di raccolta differenziata e/o 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 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.

## 20. ATTENZIONE:

- ✚ Le comunicazioni devono essere effettuate con un preavviso di almeno 30 giorni solari.
- ✚ Sono sempre gratuite.
- ✚ Il termine di preavviso non si applica alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale.
- ✚ Se il termine temporale di preavviso è soddisfatto, le modifiche possono essere comunicate con adeguata visibilità anche tramite i doc. di riscossione e i prospetti informativi allegati.
- ✚ Devono essere sempre pubblicate on line, tramite il sito del gestore relazioni con gli utenti ed eventualmente anche nel sito del gestore interessato dalla variazione

L'obbligo di comunicazione non può essere assolto solo mediante pubblicazione on line: le variazioni su elementi rilevanti del servizio devono essere comunicate agli utenti interessati in modo individuale.

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); NB tale termine è stato posticipato al 31 luglio dalla Delibera ARERA 12 marzo 2020 59/2020/R/com (art. 2.2)

- ✚ informazioni sulle successive variazioni degli elementi del servizio:→ entro 15 giorni solari dalle modifiche;
- ✚ variazioni degli elementi essenziali del servizio:→ almeno 45 giorni solari prima del momento in cui diventano efficaci.

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 (sic).

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 di ARERA (propedeutica a un eventuale procedimento sanzionatorio) può avvenire anche a fronte di:

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

## Considerazioni: opportunità e criticità della trasparenza

### 21. CRITICITÀ POTENZIALI:

- I dati e le informazioni da pubblicare e fornire agli utenti possono non essere nella effettiva 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.
- Le contestazioni e le segnalazioni, evidentemente, dovranno essere gestite con apposite procedure, che spesso sono assenti.
- Soprattutto nei casi di gestione frammentata fra più soggetti, l'adempimento alle prescrizioni dettate dall'Autorità può oggettivamente 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 sui servizi erogati, anche al fine di consentire la contestazione di eventuali disservizi.
- Le comunicazioni individuali agli utenti risultano non molto diffuse.

### 22. OPPORTUNITÀ POTENZIALI:

- Il Comune - e la gestione del servizio - dovrebbe beneficiare della maggiore trasparenza al cittadino: l'utente più informato è più consapevole e partecipe, quindi contribuisce anche di più alla efficacia e all'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' un'occasione per sperimentare la gestione associata dei servizi comunicazione e gestione delle relazioni con gli utenti.
- E' una grande occasione per innovare le modalità di comunicazione: app., web 2.0, social sono molto utili per creare una relazione diretta.