

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**  
**352/2019/R/RIF**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA**  
**NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

*Inquadramento generale e primi orientamenti*

*Mercato di incidenza: ciclo dei rifiuti urbani e assimilati*

*30 luglio 2019*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 5 aprile 2018, 226/2018/R/rif per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: RU), ai sensi dell'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205.*

*Nel presente documento sono descritte le proposte dell'Autorità in materia di obblighi di trasparenza nel servizio integrato di gestione dei RU a vantaggio degli utenti con riferimento ai siti internet, agli avvisi/inviti di pagamento e ai documenti di fatturazione e, più in generale, alle comunicazioni agli utenti del servizio.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, entro il **16 settembre 2019**.*

*Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.*

*I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**

**Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati**

**Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 Milano**

**e-mail: [regolazione-rifiuti.arera@pec.energia.it](mailto:regolazione-rifiuti.arera@pec.energia.it)**

**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## INDICE

1. Introduzione .....	3
2. Quadro di riferimento.....	5
3. Obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione .....	8
4. Disposizioni generali.....	10
<i>Tempistiche di entrata in vigore della regolazione</i> .....	10
<i>Strumenti di gradualità</i> .....	11
<i>Operatori soggetti alla disciplina sulla trasparenza</i> .....	11
<i>Periodo di regolazione</i> .....	12
5. Obblighi di trasparenza tramite siti internet.....	12
6. Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti .....	15
<i>Informazioni generali sul documento di riscossione</i> .....	17
<i>Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa</i> .....	18
<i>Informazioni in merito alle modalità di pagamento</i> .....	18
<i>Informazioni sull'erogazione del servizio e sugli obiettivi ambientali</i> .....	19
7. Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti.....	20

## 1. Introduzione

- 1.1. Con la deliberazione 226/2018/R/rif del 5 aprile 2018, l’Autorità ha disposto l’avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: RU) *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull’intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione [...]”*, in coerenza con quanto disposto dall’articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”* (di seguito: legge n. 205/2017).
- 1.2. In attuazione della suddetta disposizione che assegna all’Autorità *“la definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi”* (comma 527, lettera b)) e *“la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell’utenza”* (comma 527, lettera c)), con il presente documento si sottopongono a consultazione i primi orientamenti di regolazione dei contenuti informativi minimi obbligatori (di seguito anche: trasparenza del servizio) che devono essere garantiti all’utente tenuto al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva (di seguito: “tariffa”) per il servizio integrato di gestione dei RU, rinviando a successivi documenti per la consultazione la formulazione di proposte relative a indicatori e *standard* minimi di qualità del servizio medesimo.
- 1.3. Le proposte illustrate nel documento sono state formulate in seguito agli approfondimenti effettuati nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 226/2018/R/rif, tenendo conto delle prime evidenze emerse nel corso degli incontri tecnici con i principali *stakeholder* del settore e con le associazioni rappresentative, nonché degli esiti di una ricognizione preliminare sulle modalità e sugli strumenti di regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei RU adottati a livello regionale e locale.
- 1.4. Dall’analisi di tali evidenze è emersa una situazione fortemente eterogenea sul territorio nazionale rispetto:
  - a) agli strumenti utilizzati per regolare la qualità dei servizi e la trasparenza delle condizioni di erogazione dei medesimi, comprese quelle relative alla tariffa applicata (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
  - b) agli elementi relativi alla tutela degli utenti;
  - c) agli elementi informativi di carattere generale sul servizio, contenuti negli avvisi/inviti di pagamento o nelle fatture (di seguito convenzionalmente: documenti di riscossione) e negli altri strumenti di comunicazione individuale all’utente;

- d) alla trasparenza delle informazioni relative alla qualità ambientale del servizio.
- 1.5. Alla luce di tali evidenze, l'Autorità ritiene necessario:
- a) individuare nel presente documento per la consultazione i primi orientamenti per armonizzare le garanzie a tutela dell'utente, assicurando contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla scelta organizzativa per la gestione del servizio o dalla tipologia di tariffa<sup>1</sup> applicata all'utente;
  - b) rinviare ad un successivo documento per la consultazione, da adottarsi a valle di una raccolta dati dedicata, gli orientamenti relativi all'introduzione di *standard* qualitativi minimi omogenei sul territorio nazionale e alla definizione dei meccanismi di ristoro a beneficio degli utenti nel caso di disservizi.
- 1.6. Appare opportuno specificare che gli obblighi di trasparenza che saranno definiti a valle della consultazione, ove suscettibili di produrre oneri aggiuntivi per i soggetti responsabili dell'attuazione delle misure disposte dall'Autorità, troveranno coordinamento con i criteri per la regolazione tariffaria del servizio integrato di gestione del ciclo dei RU, anch'essi in consultazione nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 7 luglio 2019, 303/2019/R/rif (di seguito: deliberazione 303/2019/R/rif).
- 1.7. Il presente documento di consultazione è organizzato nei seguenti ulteriori capitoli:
- il capitolo 2, relativo al quadro di riferimento nell'ambito del quale si inseriscono le misure proposte nel presente documento;
  - il capitolo 3, relativo agli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione dell'Autorità nonché agli ambiti di intervento;
  - il capitolo 4, relativo alle proposte di carattere generale in merito alla disciplina della trasparenza del servizio, alle tempistiche per l'entrata in vigore del provvedimento, alla durata del periodo di regolazione ed ai soggetti tenuti al rispetto degli obblighi;
  - il capitolo 5, relativo agli obblighi di trasparenza sui siti internet;
  - il capitolo 6, relativo agli obblighi di trasparenza nei documenti di riscossione della tariffa applicata;
  - il capitolo 7, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di comunicazione agli utenti.

---

<sup>1</sup> Alla luce della scelta effettuata dal Comune ai sensi della legge 27 dicembre 2013, n. 147, istitutiva della TARI (di seguito: legge 147/2013), al godimento del servizio per la gestione dei RU consegue la corresponsione della TARI o della tariffa corrispettiva.

## 2. Quadro di riferimento

- 2.1. Il quadro degli elementi informativi minimi garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi che lo compongono e, in particolare, del servizio di raccolta e trasporto (di seguito: servizio di RT) e di spazzamento e lavaggio delle strade (di seguito: servizio di SL), si presenta alquanto frammentato, risultato di una consistente stratificazione normativa e dell'applicazione eterogenea a livello nazionale della normativa medesima.
- 2.2. Il principale atto normativo di riferimento è rappresentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "*Principi per l'erogazione dei servizi pubblici*", che regola alcuni principi e condizioni generali inerenti alla qualità dei servizi pubblici ed ai rapporti tra il gestore e gli utenti dei medesimi<sup>2</sup>.
- 2.3. In materia di servizi pubblici, più specificamente, la successiva legge 24 dicembre 2007, n. 244<sup>3</sup> ha previsto che nei contratti di servizio sia sancito l'obbligo per i soggetti gestori (in questo caso, del servizio di RT e/o del servizio di SL), di adottare e pubblicizzare una "Carta della qualità dei servizi", ossia un documento che 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.

---

<sup>2</sup> Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, il legislatore ha, in particolare, esplicitato i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nella specie:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità dei soggetti erogatori, che sono tenuti a comportarsi secondo criteri di obiettività, giustizia e neutralità nella gestione del rapporto con l'utenza;
- continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- diritto di scelta dell'utente tra i soggetti che erogano il servizio, ove consentito dalla legislazione vigente;
- partecipazione alla prestazione del servizio da parte dei cittadini e degli utenti cui sono riconosciuti il diritto di accesso alle informazioni di gestione e la possibilità di proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- efficienza ed efficacia della gestione del servizio.

<sup>3</sup> L'obbligo di adozione della Carta dei servizi era invero già stato imposto dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (c. d. Codice del Consumo), il cui articolo 101 dispone in merito alla partecipazione degli utenti, attraverso forme rappresentative, alle procedure di definizione e di valutazione degli *standard* di qualità, allo svolgimento dei rapporti con gli utenti nel rispetto di *standard* di qualità predeterminati e adeguatamente pubblicizzati, nonché, appunto, all'obbligo di adozione delle Carte di qualità per determinati enti erogatori di servizi pubblici.

- 2.4. In adempimento alla menzionata normativa, tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e/o di SL, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia, sono tenuti ad adottare e pubblicare<sup>4</sup> la propria Carta della qualità dei servizi. Tuttavia, poiché, a differenza degli altri settori regolati dall’Autorità, la normativa vigente non ha individuato uno specifico schema di riferimento per l’adozione della Carta né *standard* di qualità, le Carte adottate dai gestori sono eterogenee sul territorio.
- 2.5. In materia di *standard* qualitativi occorre tener presente che, per i soli gestori individuati mediante gara, ai sensi dell’articolo 34 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, “*Codice dei contratti pubblici*”, vige l’obbligo di rispettare i Criteri Ambientali Minimi (di seguito: CAM)<sup>5</sup>. I CAM, per quanto rileva in questa sede, includono alcuni *standard* e disposizioni potenzialmente rilevanti in tema di qualità del servizio di gestione dei RU e di rapporto tra utente e gestore. In particolare, nel D.M. 13 febbraio 2014, “*Criteri Ambientali Minimi per l’affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” (Allegato I), sono, tra l’altro, disciplinate le prestazioni inerenti al rapporto tra gestore e utente, tra cui l’orario di apertura dei centri di raccolta, l’attivazione di un *call-center*, il tempo massimo di risposta alle comunicazioni trasmesse dagli utenti, la predisposizione di una sezione *web* dedicata al servizio dei RU.
- 2.6. Ulteriori elementi di differenziazione in materia di qualità dei servizi erogati agli utenti sono introdotti da disposizioni normative ed amministrative adottate dalle Regioni, dagli Enti di governo dell’ambito territoriale ottimale (EGATO) e dai Comuni, con l’obiettivo di garantire nel territorio di competenza la qualità dei servizi nel settore dei RU.
- 2.7. Infine, nel disciplinare i contenuti informativi minimi che devono essere messi a disposizione dell’utente del servizio integrato di gestione dei RU occorre tener in considerazione che tali elementi possono differenziarsi in base alla diversa natura della tariffa corrisposta dall’utente per la fruizione del servizio medesimo, sia essa TARI o tariffa corrispettiva<sup>6</sup>.
- 2.8. In particolare, rileva tener presente che, nel caso di TARI:

---

<sup>4</sup> Legge n. 144/2007, articolo 1, comma 461.

<sup>5</sup> I CAM, previsti dal Piano d’azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (di seguito: PAN GPP), adottato dal Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con Decreto Interministeriale dell’11 aprile 2008 e attualmente in corso di revisione, sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto o fornitura di servizi pubblici, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il suo ciclo di vita. Per quanto riguarda il settore dei RU, il decreto ministeriale 13 febbraio 2014 ha introdotto i CAM per l’affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e, nello specifico, per il servizio di raccolta, rimandando a futuri aggiornamenti l’eventuale definizione di criteri relativi anche alle altre fasi del servizio.

<sup>6</sup> Sulla base di un’analisi condotta da ISPRA (Rapporto Rifiuti Urbani 2018) su un campione di circa 2.500 Comuni, la tariffa corrispettiva è applicata in misura minoritaria e riguarderebbe non più del 13,2% dei Comuni esaminati.

- a) il Comune, responsabile direttamente o tramite altro soggetto incaricato dell'accertamento e/o della riscossione, è destinatario degli obblighi informativi che derivano dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, recante *“Disposizioni in materia di Statuto dei diritti del contribuente”*<sup>7</sup>;
  - b) secondo quanto disposto dalla legge n. 147/2013, *“Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, prevedendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale”* (articolo 1, comma 688), sebbene sia consentito il pagamento in un'unica rata entro il 16 giugno di ogni anno;
  - c) anche gli strumenti di pagamento, il calcolo delle rate e le modalità di riscossione<sup>8</sup> possono essere regolati a livello comunale; in particolare, il Comune può optare per la liquidazione di quanto dovuto con l'invio di un avviso/invito di pagamento oppure per l'autoliquidazione da parte dell'utente.
- 2.9. Nel caso di tariffa corrispettiva, invece, i gestori dei servizi, responsabili<sup>9</sup> direttamente o per il tramite di un soggetto terzo dell'accertamento e/o della riscossione, sono destinatari di alcuni obblighi che derivano dalla normativa generale in tema di fatturazione<sup>10</sup>; in particolare, sono obbligati ad includere nella fattura gli elementi disciplinati dall'articolo 21, comma 2, del d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, come richiamato dall'articolo 1 del D.M. 24 ottobre 2000, n. 370, recante *“Particolari modalità di applicazione dell'imposta sul valore aggiunto nei confronti dei contribuenti che gestiscono il servizio dei rifiuti solidi urbani ed*

---

<sup>7</sup> Con la legge n. 212/2000, il legislatore introduce un nucleo inderogabile di disposizioni orientate alla tutela del contribuente nel rapporto con l'ente impositore. In particolare, lo Statuto del Contribuente detta prescrizioni generali sulla chiarezza e motivazione degli atti, prevedendo che gli atti dell'amministrazione finanziaria e dei concessionari della riscossione indichino tassativamente:

- a) l'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato e il responsabile del procedimento;
- b) l'organo o l'autorità amministrativa presso i quali è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
- c) le modalità, il termine, l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.

<sup>8</sup> Sul punto, infatti, l'articolo 1, comma 688, della legge n. 147/2013, precisa che *“il versamento della TARI [...] è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 [modello F24], ovvero tramite bollettino di conto corrente postale o tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.(...)”*. Inoltre, è utile ricordare che *“Con uno o più decreti del direttore generale del Dipartimento delle finanze del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il direttore dell'Agenzia delle entrate e sentita l'Associazione nazionale dei comuni italiani, sono stabilite le modalità di versamento, assicurando in ogni caso la massima semplificazione degli adempimenti da parte dei soggetti interessati, e prevedendo, in particolare, l'invio di modelli di pagamento preventivamente compilati da parte degli enti impositori”* (legge n. 147/13, articolo 1, comma 689).

<sup>9</sup> Ai sensi dell'articolo 1, comma 668, legge 147/2013.

<sup>10</sup> Infatti, l'art. 203, comma 2, lett. o), decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 prevede che il contratto di servizio contenga i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe e il loro aggiornamento, anche con riferimento alle diverse categorie di utenze; nel caso di tariffa corrispettiva il gestore invia all'utente una bolletta/fattura.

*assimilati ed il servizio di fognatura e depurazione, i cui corrispettivi sono addebitati mediante bolletta”.*

### **3. Obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione**

- 3.1. L'Autorità, con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A, ha approvato il Quadro strategico 2019-2021 che prevede, fra l'altro:
- a) il 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 servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio” (Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio, OS 2);*
  - b) la 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” (Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio, OS 2).*
- 3.2. È importante evidenziare che la promozione della trasparenza ed il rafforzamento della consapevolezza degli utenti è fondamentale nel settore dei RU in quanto questi ultimi, oltre ad essere fruitori del servizio, possono influire sui risultati dell'intero processo e, in particolare, sulla qualità e quantità della raccolta differenziata dei RU.
- 3.3. Alla luce del quadro legislativo di riferimento e delle linee strategiche richiamate, tra gli obiettivi di carattere generale alla base degli orientamenti illustrati nel presente documento, si individuano:
- a) la tutela degli utenti del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei servizi di RT e di SL, in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale;
  - b) la massima trasparenza a vantaggio degli utenti circa le modalità di erogazione di tali servizi;
  - c) un'adeguata e puntuale informazione degli utenti al fine di promuoverne comportamenti virtuosi, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina eurounitaria.
- 3.4. Nel raggiungimento degli obiettivi generali sopra richiamati, l'Autorità intende perseguire anche i seguenti obiettivi specifici:

- a) l'allineamento, ove possibile e tenendo conto delle specificità del settore dei RU, con la regolazione della trasparenza a vantaggio di consumatori e utenti negli altri settori regolati dall'Autorità;
- b) l'efficacia ed efficienza delle misure di trasparenza, accompagnandole con adeguati strumenti di flessibilità e gradualità che riescano ad intercettare l'eterogeneità delle soluzioni gestionali adottate e delle dimensioni degli operatori, nonché le specificità dei territori;
- c) la coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei RU, in via di definizione, nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 303/2019/R/rif<sup>11</sup>.

3.5. Alla luce degli obiettivi generali e specifici sopra richiamati, l'Autorità si propone di articolare la disciplina della trasparenza nel settore dei RU nei seguenti ambiti di intervento:

- a) contenuti minimi obbligatori che devono essere riportati sui siti internet dei gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero su quelli dei gestori dei singoli servizi di RT e di SL, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia, e sui siti internet dei soggetti che effettuano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti<sup>12</sup>, come meglio specificato al successivo punto 4.9;
- b) contenuti minimi obbligatori che devono essere inseriti nei documenti di fatturazione e/o negli avvisi/inviti di pagamento (di seguito convenzionalmente: documento di riscossione) emessi dai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, come meglio specificato al successivo punto 4.9;
- c) obblighi in materia di comunicazione individuale agli utenti, secondo le modalità illustrate al successivo capitolo 7.

---

<sup>11</sup> A tal fine, l'Autorità intende procedere alla contestuale consultazione dei primi orientamenti relativi ai criteri di regolazione tariffaria per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e assimilati a partire dall'anno 2020 e ai criteri di monitoraggio e di riconoscimento dei costi efficienti per gli anni 2018 e 2019.

<sup>12</sup> Tale attività, come individuata nel documento per la consultazione 351/2019/R/rif, include le operazioni di:

- gestione di sistemi di misurazione puntuale dei RU conferiti dalle utenze al servizio pubblico ai sensi del D.M. 20 aprile 2017;
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
- promozione di campagne ambientali;
- accertamento, riscossione (include le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), gestione della banca dati degli utenti e delle utenze (vedi definizioni al punto 6.8), dei crediti e del contenzioso.

***Spunti per la consultazione***

- S.1** *Si condividono gli obiettivi generali e specifici alla base delle proposte di regolazione in tema di trasparenza del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei servizi di RT o di SL? Motivare la risposta.*
- S.2** *Si condividono gli ambiti di intervento proposti? Motivare la risposta.*

#### **4. Disposizioni generali**

*Tempistiche di entrata in vigore della regolazione*

- 4.1. Stante la novità della disciplina per il settore, al fine di assicurare la coerenza con la parallela definizione del provvedimento tariffario per la copertura dei costi efficienti del servizio, l'Autorità prevede di pubblicare il provvedimento finale entro il 31 ottobre 2019.
- 4.2. Il provvedimento di approvazione della nuova disciplina in tema di trasparenza sarà preceduto da *focus group* con associazioni di EGATO, Comuni, operatori e utenti per l'approfondimento delle osservazioni pervenute al presente documento di consultazione e degli ulteriori elementi acquisiti dagli Uffici dell'Autorità mediante un'apposita raccolta dati.
- 4.3. Considerati i tempi di implementazione in termini di adeguamento dei sistemi di fatturazione, sistemi informativi e, comunque, in generale, di adeguamento delle procedure organizzative in capo ai soggetti tenuti ad adempiere alle misure oggetto del presente documento, l'Autorità è orientata a prevedere che la disciplina entri in vigore a partire dal 1° aprile 2020, nell'ipotesi che il provvedimento finale sia adottato entro il 31 ottobre 2019, in modo da assicurare agli operatori interessati un periodo di tempo adeguato all'effettuazione degli interventi necessari per la sua effettiva applicazione.
- 4.4. Tale tempistica consentirebbe di produrre significativi effetti a vantaggio degli utenti già dal 2020, dato che, sulla base dei primi elementi emersi nella fase di ricognizione, l'invio dei documenti di riscossione avviene di norma dopo il 1° aprile di ogni anno.

***Spunti per la consultazione***

- S.3** *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.*

### Strumenti di gradualità

- 4.5. Il settore dei RU è caratterizzato da una elevata eterogeneità che vede la convivenza di diversi modelli di organizzazione del servizio adottati dagli Enti Locali.
- 4.6. Sul punto, anche l'indagine conoscitiva dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 2016 sui RU (Indagine<sup>13</sup> conoscitiva sui rifiuti solidi urbani, IC49) evidenziava fra le principali criticità del settore la grande frammentarietà delle gestioni con un elevato numero di operatori di piccole dimensioni, ma anche la presenza di “operatori pubblici di dimensioni decisamente maggiori, attivi in più Regioni e in tutte o quasi le fasi della filiera dei rifiuti” che “costituiscono una parte importante degli operatori del settore, in quanto rappresentano la frazione più industrializzata e generano oltre il 23% del valore della produzione (2,4 su 10,3 miliardi di euro)” del settore dei RU.
- 4.7. In considerazione delle potenziali criticità legate alle capacità implementative delle misure da parte dei gestori di più piccole dimensioni, l'Autorità è orientata ad introdurre misure di gradualità, tenuto conto anche di quanto già stabilito dal decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158/1999 (di seguito: d.P.R. n.158/99).
- 4.8. In particolare, l'Autorità intende differenziare l'entrata in vigore delle nuove regole in tema di trasparenza sulla base del numero di abitanti residenti - come risultanti dalla rilevazione ISTAT al 31 dicembre 2019 - nei Comuni gestiti dal soggetto tenuto ad adempiere alla disciplina illustrata nel presente provvedimento, prevedendo il differimento all'1 gennaio 2021 per i soli gestori e i Comuni che servono territori con una popolazione residente fino a 5.000 abitanti.

#### ***Spunti per la consultazione***

**S.4** *Si condivide la proposta sulla gradualità di applicazione degli obblighi di trasparenza? Motivare la risposta.*

### Operatori soggetti alla disciplina sulla trasparenza

- 4.9. In considerazione della frammentazione gestionale che caratterizza le diverse fasi della filiera - il servizio integrato di gestione dei RU non è sempre svolto da un unico operatore integrato in tutte le fasi - si ritiene che le disposizioni illustrate nel presente documento per la consultazione siano rivolte:
- a) al gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e/o di SL, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia, per quanto attiene agli obblighi di trasparenza tramite siti internet

---

<sup>13</sup> Si veda in particolare il paragrafo 3 del Capitolo III, Caratteristiche e performance dei mercati della gestione dei rifiuti urbani in Italia.

e per gli aspetti generali del servizio - come definiti alle lettere A e B del successivo capitolo 5 - di specifica competenza del gestore;

- b) al gestore delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, per quanto attiene agli obblighi di trasparenza in materia di fatturazione, riscossione e pagamenti, di cui al successivo capitolo 6, nonché agli obblighi di trasparenza tramite siti internet - come definiti dal successivo capitolo 5 e agli obblighi individuali di comunicazione come definiti dal successivo capitolo 7.

***Spunti per la consultazione***

**S.5** *Si condivide l'individuazione dei soggetti obbligati con riferimento agli ambiti di regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.*

- 4.10. L'Autorità è orientata a prevedere che gli interventi di regolazione proposti vadano a beneficio di tutti gli utenti del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico o non domestico).

***Spunti per la consultazione***

**S.6** *Si condivide l'applicazione di un'unica disciplina di trasparenza indipendentemente dalla tipologia di utenti? Motivare la risposta.*

*Periodo di regolazione*

- 4.11. L'Autorità è orientata a prevedere un primo periodo di regolazione a partire dal 1° aprile 2020 fino al 31 dicembre 2023, al termine del quale valutare un'eventuale revisione della disciplina della trasparenza, previa consultazione e confronto con gli *stakeholder* e fermo restando la possibilità di intervenire prima del termine del periodo di regolazione, qualora opportuno o necessario, ovvero per effetto di una eventuale modifica del quadro normativo di riferimento.

***Spunti per la consultazione***

**S.7** *Si condivide la durata prevista per il primo periodo di regolazione della disciplina della trasparenza? Motivare la risposta.*

## **5. Obblighi di trasparenza tramite siti internet**

- 5.1. Sulla base dell'esperienza maturata dall'Autorità negli altri settori regolati e tenendo conto degli esiti di una prima ricognizione condotta sul settore dei RU,

l'Autorità ritiene necessario che il gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL in relazione ai soli obblighi di cui alle successive lettere A e B - e il soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti siano tenuti a predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

A. Aspetti generali del servizio di RT:

- i) ragione sociale del gestore che eroga il servizio;
- ii) contatti (telefonici e di posta elettronica) per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e invio di reclami, con relativa modulistica, liberamente accessibile e scaricabile;
- iii) calendario e orari di raccolta dei RU, per tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente;
- iv) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti al servizio di raccolta;
- v) Carta della qualità dei servizi;
- vi) livello di raccolta differenziata conseguito nell'ambito territoriale di riferimento in ciascuno degli ultimi tre anni, espresso in termini percentuali rispetto alla quantità complessiva raccolta e calcolato in base alle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016<sup>14</sup>.

B. Aspetti generali del servizio di SL:

- i) ragione sociale del gestore che eroga il servizio;
- ii) calendario e orari di effettuazione del servizio con particolare riferimento ad eventuali divieti in termini di viabilità e/o soste.

C. Pagamento del servizio:

- i) regole di calcolo della tariffa per l'anno in corso ed estremi dell'atto di approvazione da parte dell'ente competente;
- ii) modalità e scadenze per il pagamento;
- iii) procedure in caso di ritardo nel pagamento (inclusi eventuali interessi di mora, penali o sanzioni) e indicazioni utili affinché l'utente sia

---

<sup>14</sup> Sebbene le prestazioni del ciclo dei RU siano misurabili più efficacemente attraverso il tasso di riutilizzo e riciclo, la percentuale di raccolta differenziata appare ad oggi il più semplice ed immediato strumento per sintetizzare i suddetti risultati, soprattutto ove la dimensione spaziale di riferimento sia quella locale. La quota di raccolta differenziata è una misura prossima alla sfera di azione dell'utente e del gestore della raccolta, familiare ad un numero consistente di utenti e, contemporaneamente, misurabile in modo agevole e uniforme a livello nazionale, secondo le regole stabilite a livello ministeriale.

messo in condizioni di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

- iv) procedura, con relativa modulistica, liberamente accessibile e scaricabile, per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, variazioni nei dati relativi all'utente del servizio (per esempio nel caso di subentro di un nuovo utente) o nelle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa;
- v) indicazioni concernenti la possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico, ove tale opzione sia attiva, e relativa procedura di attivazione.

5.2. Per facilitare l'accesso alle informazioni da parte dell'utente finale, gli aspetti generali relativi ai servizi di RT e SL, di cui alle precedenti sezioni A e B, devono in ogni caso essere riportati nel sito internet del soggetto affidatario dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. L'Autorità vede con favore che il Comune, anche nel caso in cui non invii direttamente il documento di riscossione all'utente, predisponga un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che contenga almeno le seguenti informazioni e documenti:

- a) la Carta della qualità dei servizi;
- b) il rinvio al sito internet del gestore del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL, con indicazione della sua ragione sociale, dei servizi svolti e della data dalla quale li svolge.

5.3. Al fine di favorire il corretto comportamento degli utenti nel corso del tempo, nella sezione del sito internet del gestore affidatario dei servizi dovranno essere pubblicate le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione dei servizi medesimi con un preavviso di almeno 3 mesi.

5.4. L'Autorità vede altresì con favore lo sviluppo e l'implementazione di ulteriori strumenti informativi innovativi in grado di aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'informazione a vantaggio degli utenti, nonché la predisposizione di *faq* che forniscano utili indicazioni in merito al servizio, anche in riferimento a obblighi di comunicazioni in capo agli utenti stessi<sup>15</sup>.

### ***Spunti per la consultazione***

**S.8** *Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi di trasparenza tramite sito internet? Motivare la risposta.*

---

<sup>15</sup> Vedi il successivo punto 7.3.

## **6. Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti**

- 6.1. Sebbene l'applicazione della normativa rilevante, nonché le prassi prevalenti, facciano sì che in buona parte dei casi esaminati i documenti di riscossione contengano un *set* di informazioni ricorrenti e in linea con quello che si intende proporre come obbligatorio, l'Autorità intende intervenire per garantire una base di informazioni uniforme a livello nazionale che assicuri l'eguale trattamento degli utenti con riferimento alla trasparenza dei documenti di riscossione.
- 6.2. Il documento di riscossione, oltre alla sua funzione di documento contabile e/o fiscale, è un importante strumento di comunicazione tra il soggetto obbligato e gli utenti del servizio. La disponibilità di un *set* informativo adeguato è necessaria non solo per effettuare una verifica degli importi fatturati, ma può costituire un utile strumento per promuovere comportamenti virtuosi degli utenti, ai fini del conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale.
- 6.3. La definizione di un *set* informativo minimo in materia richiede, in ogni caso, che sia raggiunto un equilibrio tra l'esigenza di non appesantire il documento di riscossione con una quantità eccessiva di dati e quella di renderlo un utile strumento per la comunicazione periodica agli utenti.
- 6.4. In linea generale, almeno in una fase iniziale di prima applicazione della regolazione in materia, l'Autorità è orientata a:
  - non intervenire sulle modalità di esposizione di tale base informativa minima (per esempio prevedendo disposizioni specifiche sul *layout* dei documenti di riscossione, sull'ordine di presentazione delle differenti voci, ecc.);
  - prevedere che le informazioni obbligatorie possano alternativamente trovare spazio nei documenti di riscossione, oppure in uno o più prospetti informativi separati da inviare contestualmente e congiuntamente a tali documenti, a condizione che tali prospetti o sezioni siano redatti secondo criteri di comprensibilità e chiara evidenza delle informazioni.
- 6.5. Al fine di garantire l'eguale trattamento degli utenti dei diversi settori regolati, l'Autorità intende, inoltre, valutare la possibilità di indicare le informazioni di maggior rilievo, da riportare con adeguata evidenza grafica nella prima pagina dei documenti di riscossione o del prospetto informativo, e vede con favore l'implementazione di strumenti innovativi di comunicazione che permettano di migliorare l'efficacia ed efficienza nel raggiungere gli utenti.
- 6.6. Infine, l'Autorità è orientata a prevedere che nei documenti di riscossione trasmessi in formato cartaceo sia resa esplicita l'opzione di invio in formato elettronico, con relativa procedura di attivazione e che il consenso prestato per i documenti di riscossione abbia efficacia per tutte le comunicazioni di cui al capitolo 7 del presente documento per la consultazione, limitatamente a quelle cui

è obbligato il soggetto responsabile dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

- 6.7. Di seguito sono indicate le proposte dell'Autorità in materia di trasparenza dei documenti di riscossione, articolate nelle seguenti sezioni:
- informazioni generali sul documento di riscossione;
  - dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa;
  - informazioni in merito alle modalità di pagamento;
  - recapiti, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL, e sul raggiungimento degli obiettivi ambientali.
- 6.8. Ai soli fini della regolazione in materia di trasparenza nelle condizioni di erogazione dei menzionati servizi, l'Autorità è orientata a introdurre le seguenti definizioni:
- a) *utente del servizio*: l'intestatario (persona fisica o giuridica) della fattura, nel caso di applicazione di tariffa corrispettiva, ovvero il contribuente (persona fisica o giuridica) destinatario dell'avviso/invito di pagamento;
  - b) *utenza*: l'immobile o area soggetto/a a tariffazione; uno stesso documento di riscossione può essere riferito a più di un'utenza riconducibile allo stesso utente.
- 6.9. Infine, anche per il settore dei RU l'Autorità ritiene, in analogia con quanto già previsto per i settori energetici<sup>16</sup>, che gli utenti debbano ricevere gratuitamente i documenti di riscossione e le ulteriori comunicazioni sul servizio e che, al contempo, possano richiedere gratuitamente tali documenti e informazioni, anche attraverso modalità tecnologicamente evolute, come applicazioni mobili o altri mezzi ritenuti più innovativi rispetto a quelli tradizionali.

#### ***Spunti per la consultazione***

**S.9** *Si concorda con l'approccio e le definizioni proposti? Motivare la risposta.*

**S.10** *Si concorda con l'orientamento di non imporre alcuno schema per la presentazione degli elementi informativi minimi relativi alla fatturazione e ai pagamenti? Motivare la risposta.*

<sup>16</sup> Il comma 8 dell'art. 9 del decreto legislativo del 4 luglio 2014, n. 102 che attua la Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica stabilisce che "L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico assicura che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai loro consumi. Nello svolgimento dei compiti ad essa assegnati dal presente articolo, al fine di evitare duplicazioni di attività e di costi, la stessa Autorità si avvale ove necessario del Sistema Informativo Integrato (SII) di cui all'articolo 1-bis del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito, con modificazioni, in legge 13 agosto 2010, n. 129, e della banca dati degli incentivi di cui all'articolo 15-bis del decreto-legge n. 63 del 2013, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2013, n. 90".

Informazioni generali sul documento di riscossione

- 6.10. L'Autorità ritiene che debbano essere identificati in modo chiaro il servizio erogato, l'utente del servizio e l'utenza (le utenze) oggetto di tariffazione, ivi incluse le caratteristiche di quest'ultima (queste ultime) che costituiscono presupposto per l'applicazione e la commisurazione della tariffa. In particolare, si propone di includere nei documenti di riscossione almeno le seguenti informazioni:
- a) servizio erogato (servizio integrato di gestione dei RU, ovvero servizio di RT e di SL);
  - b) dati dell'utente del servizio: costituiti almeno da nome, cognome e codice fiscale o partita IVA;
  - c) codice utente: questo dovrà consentire di identificare in maniera univoca l'utente rispetto alla platea di utenti serviti dallo stesso soggetto obbligato;
  - d) dati identificativi dell'utenza (o delle utenze): ubicazione, codice utenza e dati catastali;
  - e) dati sulle caratteristiche degli immobili o delle aree e altri dati rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa:
    - i. superficie assoggettabile espressa in metri quadrati;
    - ii. categoria di utenza, così come definita dal d.P.R. n. 158/99, a partire dalla distinzione tra utenze domestiche e utenze non domestiche;
    - iii. nel caso di utenza domestica, numero di occupanti e, ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferita al servizio RU, indicazione di tale quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione, espressa in peso (kg) o volume (l);
    - iv. ulteriori dati rilevanti;
  - f) procedura per l'eventuale comunicazione di variazioni o errori nelle grandezze di cui al punto precedente, ai fini del calcolo corretto degli importi dovuti e della tempestiva effettuazione degli eventuali conguagli;
  - g) anno solare (o periodo inferiore, per esempio il semestre) di riferimento del documento di riscossione;
  - h) intervallo di tempo (o intervalli, nei casi di variazioni in corso d'anno delle caratteristiche rilevanti dei locali o delle aree soggette a tariffazione) rispetto a cui è commisurato l'importo complessivamente addebitato (o sono commisurati gli importi che lo costituiscono, in caso di variazioni in corso d'anno).

***Spunti per la consultazione***

**S.11** *Si concorda con l'individuazione degli elementi informativi obbligatori di carattere generale proposti? Motivare la risposta.*

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

- 6.11. L'Autorità ritiene che nei documenti di riscossione debbano essere indicati i riferimenti utili relativi alle regole di calcolo della tariffa applicata all'utente relativamente al servizio erogato dal gestore, nonché un livello minimo di dettaglio sulla composizione della tariffa medesima. In particolare, si propone di includere nei documenti di riscossione almeno le seguenti informazioni che dovranno essere riferite a ciascuna delle utenze oggetto del documento:
- a) importo complessivo addebitato per il servizio di gestione integrata dei RU, ovvero per i singoli servizi di RT e di SL, espresso in euro, e scadenza di pagamento applicabile al caso di pagamento in un'unica soluzione;
  - b) ove applicabile, importo di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento, con le relative scadenze;
  - c) indicazione distinta degli importi relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa, espressi in euro;
  - d) misura e descrizione sintetica delle riduzioni eventualmente applicate;
  - e) indicazione separata degli importi di eventuali conguagli relativi a periodi precedenti ed indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;
  - f) indicazione separata degli importi relativi ad imposte o tributi o addizionali e alle eventuali partite diverse da quanto dovuto per il servizio di gestione integrata dei RU, in coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei RU per il periodo 2018-2021 definiti dall'Autorità nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 303/2019/R/rif;
  - g) estremi dell'atto di approvazione delle tariffe applicate.

***Spunti per la consultazione***

**S.12** *Si concorda con i dati di sintesi obbligatori proposti? Motivare la risposta.*

*Informazioni in merito alle modalità di pagamento*

- 6.12. L'Autorità ritiene che nei documenti di riscossione debbano essere indicati in modo chiaro le modalità di pagamento e lo stato dei pagamenti. Si propone,

pertanto, di includere nei documenti di riscossione almeno le seguenti informazioni:

- a) elenco delle modalità di pagamento ammesse con indicazione delle informazioni minime necessarie per l'effettuazione del pagamento;
- b) situazione dei pagamenti precedenti;
- c) procedure in caso di ritardo nel pagamento, ivi incluse le informazioni sui tassi di interesse di mora applicati e sulle sanzioni applicabili per ritardato o mancato pagamento.

***Spunti per la consultazione***

**S.13** *Si condividono gli elementi informativi obbligatori sulle modalità di pagamento? Motivare la risposta.*

*Informazioni sull'erogazione del servizio e sugli obiettivi ambientali*

- 6.13. L'Autorità ritiene che debbano essere riportate nei documenti di riscossione alcune informazioni sull'organizzazione e sulle modalità di erogazione dei servizi, nonché sui risultati ambientali conseguiti dalla gestione. In particolare, si propone di includere almeno le seguenti informazioni:
- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio;
  - b) contatti e modalità per l'invio di richieste di informazioni, di segnalazioni, di disservizi e di reclami da parte degli utenti;
  - c) orari di apertura degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti del servizio, ove presenti;
  - d) calendario e orari relativi al servizio di raccolta dei RU, per tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente<sup>17</sup>;
  - e) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti al servizio di raccolta<sup>18</sup>;
  - f) livello di raccolta differenziata conseguito nell'ambito di affidamento in cui è ubicata l'utenza (le utenze), espresso in termini percentuali rispetto alla quantità totale raccolta, così come calcolato in base alle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, relativamente ai tre valori annuali più recenti a disposizione;

---

<sup>17</sup> Per l'elemento informativo in questione potrà essere effettuato esplicito rinvio alla sezione del sito internet del soggetto gestore del servizio.

<sup>18</sup> Per l'elemento informativo in questione potrà essere effettuato esplicito rinvio alla sezione del sito internet del gestore del servizio.

- g) nei casi di misurazione puntuale delle quantità di rifiuti conferite, con riferimento almeno alla frazione di rifiuto indifferenziato, il confronto tra le quantità pro-capite conferite dalle utenze domestiche e il dato medio pro-capite riferito alle utenze domestiche del Comune/ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza (le utenze);
  - h) nei casi di invio del documento di riscossione in formato cartaceo, indicazione della possibilità e delle modalità per ottenere tale documento via posta elettronica;
  - i) l'indirizzo dell'apposita sezione del sito internet, ove reperire i dati e le informazioni di cui al paragrafo 5.1.
- 6.14. Infine, in analogia a quanto previsto per gli altri settori regolati, si propone che i soggetti obbligati rendano disponibile nel documento di riscossione uno spazio riservato ad eventuali comunicazioni dell'Autorità destinate agli utenti del servizio, da utilizzare per segnalare rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti.

#### ***Spunti per la consultazione***

**S.14** *Si concorda con gli elementi informativi obbligatori proposti con riferimento alle modalità di erogazione del servizio ed ai risultati ambientali della gestione? Motivare la risposta.*

## **7. Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti**

- 7.1. Per assicurare la tutela dell'utente del servizio, l'Autorità, oltre a prevedere obblighi informativi relativi ai siti internet ed ai documenti di riscossione, ritiene che gli utenti debbano altresì ricevere adeguate comunicazioni relative a variazioni di rilievo circa le condizioni di erogazione del servizio, con un preavviso di almeno 3 mesi. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si propone di prevedere comunicazioni specifiche, rispetto alle seguenti variazioni:
- a) nella modalità di raccolta dei RU (per esempio nel caso di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta);
  - b) nel calendario e orari di effettuazione del servizio di SL;
  - c) nel regime di tariffazione del servizio di gestione integrata dei RU (per esempio nel caso di passaggio da TARI a tariffa corrispettiva);
  - d) nel regolamento del servizio;

- e) nel soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti ed in particolare effettua il servizio di riscossione.
- 7.2. L'Autorità intende, infine, prevedere che il gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia, debba trasmettere al soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni in suo possesso per la successiva trasmissione all'utente.
- 7.3. L'Autorità è altresì orientata a valutare l'introduzione di eventuali obblighi di comunicazione in capo agli utenti. Tali comunicazioni potrebbero includere, a titolo esemplificativo, le seguenti variazioni delle modalità di erogazione del servizio:
- a) modifica della numerosità del nucleo familiare, qualora rilevante per il calcolo della tariffa;
  - b) cambio di titolarità del rapporto, in caso di decesso dell'utente o di alienazione della proprietà dell'immobile o area soggetta a tariffazione;
  - c) cambio della destinazione d'uso dell'immobile o area soggetta a tariffazione;
  - d) subentro di un inquilino al proprietario o cambio di inquilino.

***Spunti per la consultazione***

**S.15** *Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza nelle comunicazioni agli utenti e di eventuali obblighi di comunicazione posti in capo agli utenti del servizio? Motivare la risposta.*