

**La deliberazione ARERA n. 444/2019 e il Testo Integrato in Tema di
Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Nota per i Comuni

Aggiornata alle disposizioni di cui alla Delibera ARERA 12 marzo 2020 59/2020/R/com

Roma, 10 aprile 2020

Sommario

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 3 |
| INTRODUZIONE | 6 |
| 1. DESTINATARI DEL PROVVEDIMENTO | 8 |
| 2. TEMPI DI APPLICAZIONE | 9 |
| 3. ELEMENTI INFORMATIVI MINIMI PER LA TRASPARENZA DEL SERVIZIO | 10 |
| 3.1 Obblighi di trasparenza tramite siti internet in capo ai gestori del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade | 10 |
| 3.2 Obblighi di trasparenza tramite siti internet in capo ai gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti | 11 |
| 3.3 Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova bolletta rifiuti | 12 |
| 3.4 Informazioni minime dovute in caso di variazione del servizio | 15 |
| 3.5 Trasmissione delle informazioni tra operatori | 16 |

PREMESSA

La presente nota fornisce un aggiornamento delle tempistiche di applicazione delle prescrizioni contenute nella deliberazione n. 444 e nell'allegato Testo Integrato in materia di Trasparenza del servizio Rifiuti, che - in conseguenza dell'emergenza da COVID -19 - sono state differite da ARERA al 1° luglio 2020 con la Delibera 2020 59/2020/R/com del 12 marzo scorso.

Per esigenze di semplificazione e per consentire una lettura "integrata" con le modifiche intervenute si ripropone in gran parte il testo della [nota Ifel del 29 gennaio 2020](#).

Si precisa che il differimento temporale di cui sopra riguarda i gestori del servizio integrato dei rifiuti (o anche di uno solo tra i servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade o 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 (inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia). I termini per l'applicazione delle disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani restano invece fissati al 1° gennaio 2021 per gestori e Comuni che hanno un bacino di popolazione inferiore a 5.000 abitanti.

Per quanto riguarda la regolazione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti del servizio rifiuti, adottata con la delibera n. 443/2019 e nel relativo allegato MTR, ARERA ha recentemente emesso diversi ulteriori provvedimenti: nelle prossime settimane, pertanto, provvederemo ad aggiornare il testo della [nota Ifel del 3 marzo 2020](#) alla luce delle disposizioni del Decreto "Cura Italia" e delle Delibere ARERA 57/2020/R/Com del 3 marzo 2020, nonché della Determina 2/2020 - DRIF del 27 marzo 2020.

La legge 27 dicembre 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 dell'Autorità stessa (l. 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.

Tra le funzioni attribuite all'Autorità rientrano, tra le altre, la "**predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»**"¹ e la "**diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza e la tutela dei diritti degli utenti**"², anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati.

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

² Art. 1 comma 527 lettera c) legge 27/12/2017 n. 205 (legge di Bilancio 2018).

Dopo una fase di consultazioni e confronti con gli *stakeholders*, il 31 ottobre 2019 ARERA ha pubblicato le seguenti delibere:

- Delibera 443/2019/R/rif **“Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”**, che approva il **“Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti” (MTR)**;
- Delibera 444/2019/R/rif **“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”**, che approva il **“Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti” (TITR)**.

Sulle nuove prescrizioni contenute nelle citate delibere, Ifel ha avviato un'attività di studio e approfondimento, al fine di supportare i Comuni nel processo di implementazione della nuova regolazione nei Piani economico finanziari 2020. Tale attività è iniziata con la pubblicazione sul sito della nota su [“Le modalità e le tempistiche di predisposizione degli atti relativi ai Piani economico-finanziari \(PEF\) e alle tariffe della Tari e della tariffa corrispettiva per l'anno 2020”](#) e, successivamente, con l'invio a tutti i Comuni di una [comunicazione sui nuovi obblighi derivanti dalle Delibere in esame](#), sia relativamente alla predisposizione dei Piani economico finanziari – e delle conseguenti deliberazioni di approvazione delle tariffe all'utenza – che dovrà avvenire in tempo utile per deliberare le nuove tariffe all'utenza (per il 2020 la scadenza è il 30 giugno³), che per la loro validazione ai fini di una successiva approvazione da parte di ARERA.

Sempre in questo spirito è stato attivato anche l'indirizzo e-mail [**assistenzaMTR@fondazioneifel.it**](mailto:assistenzaMTR@fondazioneifel.it), **cui inviare osservazioni in merito alle principali criticità incontrate dal Comune nell'applicazione delle delibere ARERA (sia 443 MTR che 444 TITR)**. Questo approccio consente di avere informazioni dettagliate sulle criticità e le problematiche più frequenti, che Ifel sottoporrà ad ARERA, auspicando un riscontro urgente e puntuale. Inoltre, un'attività continua di formazione a distanza, tramite webinar, è stata avviata dallo scorso 2019, e proseguirà nel tempo, con l'intento di assicurare un supporto costante ai Comuni nell'approfondimento e nella conoscenza delle novità che interverranno sul tema.

In questo **processo, dal lato degli uffici comunali, sarà molto importante l'approfondimento e il confronto con i gestori dei servizi di igiene urbana e con gli altri Comuni**, per condividere le proprie difficoltà in ordine all'adeguamento alle disposizioni di ARERA e, contemporaneamente, per cercare di usufruire dei vantaggi cui la nuova regolazione ambisce.

Giova ribadire in questa sede che lo spirito con il quale l'ARERA ha intrapreso l'attività che gli è stata affidata dalla legge è quello di porre al centro della nuova regolazione **l'utente del servizio di gestione rifiuti**, applicando a tutti le stesse regole, seppur nell'ambito di una dichiarata gradualità e asimmetria, vale a dire prevedendo una differenziazione della regolazione in funzione dei *“diversi livelli prestazionali e di efficienza degli operatori”*⁴. L'Autorità punta inoltre alla realizzazione di un sistema nel quale la **costruzione del Piano economico finanziario (PEF) avvenga con regole definite e univoche**, attraverso l'aggiornamento e, in taluni casi, il superamento - pur confermandone le linee generali - del DPR 158/99, che di fatto viene così ad essere

³ Scadenza recentemente prorogata dall'articolo 107, co.4 del decreto legge 17 marzo 2020, n.18.

⁴ Pag. 13 della deliberazione n.443/2019/R/Rif.

sostituito dalla delibera n. 443/2019/R/rif per quanto attiene la struttura dei costi da inserire nel PEF.

Per quanto attiene il contenuto specifico della presente nota, la **delibera n. 444**, riguardante la **trasparenza del servizio rifiuti urbani e oggetto della presente nota**, rappresenta una novità assoluta per il settore: **essa, infatti, dispone che i gestori del servizio (e i Comuni, se gestiscono parti del servizio) forniscano agli utenti e ai cittadini un set di informazioni “minime”** tramite i propri siti internet e attraverso il documento di riscossione, confermando il ruolo primario che l’utente del servizio assume nel rinnovato quadro regolatorio.

Lo spostamento **dell’attenzione verso l’utente consente inevitabilmente di ampliare il punto di vista, ovvero di tenere in maggiore considerazione le esigenze - anche in termini di chiarezza e comprensibilità - del cittadino**: è auspicabile che ciò si traduca anche in una uniformazione “utile”, cioè in una “semplificazione” delle informazioni fornite rispetto alle descrizioni talvolta frastagliate che attualmente si riscontrano sui siti dei gestori del servizio e dei Comuni. L’obiettivo strategico dichiarato dall’Autorità è infatti quello di **aumentare la consapevolezza del consumatore e la trasparenza per una migliore valutazione del servizio, sia in modo tale che l’utente possa operare scelte consapevoli (ovvero perseguire comportamenti virtuosi), che con la finalità di accrescere la fiducia e l’accettabilità sociale delle iniziative di investimento relative ad infrastrutture strategiche per il settore.**

Per quanto riguarda i Comuni, un ulteriore effetto di questo primo pacchetto regolatorio sarà anche quello di avere a disposizione una maggiore quantità di informazioni da utilizzare nelle procedure di affidamento, per **scegliere gestori più preparati e capaci di accettare la sfida della regolazione e del confronto prestazionale basato sulle effettive performance di efficacia ed efficienza.**

In questa nota verranno descritti i principali adempimenti in materia di trasparenza del servizio rifiuti richiesti ai gestori del servizio integrato, ovvero a tutti i soggetti affidatari del servizio di raccolta e trasporto RT), di spazzamento e lavaggio strade (SL), di gestione tariffe e relazioni con gli utenti, incluso il Comune qualora esso gestisca la totalità o parte di tali servizi. È infine opportuno precisare che la nota non fornisce, invece, un’interpretazione pedissequa delle prescrizioni dettate dall’Autorità, che potrà promanare solo da quest’ultima, in qualità di unica istituzione legittimata a fornire un’interpretazione autentica delle delibere in esame.

INTRODUZIONE

Con la delibera **444/2019/R/Rif e il relativo Allegato** (di seguito **TITR 444**) l'ARERA ha individuato “*gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nel periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023*”. Con tale deliberazione l'Autorità, di fatto, ha concretamente avviato la definizione di elementi concernenti la qualità minima del servizio e le modalità per una sua puntuale comunicazione agli utenti.

Le nuove regole sulla trasparenza contenute nella deliberazione in esame si applicano dal 1° luglio 2020⁵ ovvero, come meglio argomentato nel prosieguo del presente documento, dal 1° gennaio 2021 per i gestori del servizio rifiuti e di gestione delle tariffe, ivi compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia, che servono un territorio con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

Gli elementi informativi minimi individuati dall'Autorità devono essere resi disponibili a tutti gli utenti (cioè a tutte le utenze, domestiche e non domestiche, tenute al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva) attraverso il sito internet del gestore del servizio integrato rifiuti (ovvero di ogni soggetto che eroga il servizio, ciascuno per la parte di propria competenza, anche il Comune) e tramite i documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura). Le variazioni di rilievo delle condizioni di erogazione del servizio, invece, dovranno essere comunicate agli utenti interessati - eventualmente anche in modo individuale - con un preavviso di almeno 30 giorni.

È necessario evidenziare che la delibera 444 e il TITR sembrano dare per scontato che i dati e le informazioni da pubblicare e fornire agli utenti (soprattutto tramite la nuova bolletta) siano già nella disponibilità del/i gestore/i o del Comune. A partire dalla carta sulla qualità del servizio, passando per i moduli di reclamo, sino ai dettagli sulle modalità di attuazione dei servizi di raccolta e di spazzamento, **i nuovi obblighi in materia di trasparenza in realtà determinano una serie di incombenze importanti sia per il gestore che per il Comune.**

Soprattutto nei casi di gestione frammentata fra più soggetti, l'adempimento alle prescrizioni dettate dall'Autorità pone anche esigenze di carattere organizzativo e di coordinamento; la delibera infatti obbliga i gestori (così come i Comuni che gestiscono parti del servizio in economia) a mettere a disposizione di cittadini e utenti, mediante appositi strumenti, tutti gli elementi descrittivi delle caratteristiche specifiche dei servizi erogati, anche al fine di consentire la contestazione di eventuali disservizi. Si consideri infatti che l'intervento regolatorio ha una duplice finalità:

- **realizzare condizioni di garanzia a tutela degli 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**

⁵ Il termine previsto dall'articolo 2.3 del TITR era il 1° aprile 2020; è stato differito dall'Autorità con la Delibera 2020 59/2020/R/com del 12 marzo scorso in conseguenza dell'emergenza da COVID-19.

virtuosi, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina europea⁶.

Sebbene l'adempimento agli obblighi previsti dal TTR possa oggettivamente risultare piuttosto oneroso, è opportuno precisare che le operazioni richieste e le esternalità positive che si potranno ottenere possono essere di grande utilità per il Comune: oltre a beneficiare della maggiore trasparenza dovuta al cittadino, l'ente avrà a disposizione un set di dati e informazioni aggiornate sul servizio, che gli consentiranno di comprendere meglio l'andamento dello stesso e di indirizzare opportunamente le politiche di governo del settore.

⁶ Delibera 444/2019/R/Rif "Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti, pp. 4-5.

1. DESTINATARI DEL PROVVEDIMENTO

Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano a tutti i **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. Al riguardo, la delibera individua tre macro ambiti operativi, ovvero tre tipologie di soggetti destinatari del provvedimento:

- a) **il gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**, comprese le attività di bollettazione e invio di avvisi di pagamento, nonché la gestione dei reclami, anche mediante sportelli dedicati o *call center*, inclusi i Comuni titolari della medesima attività;
- b) **il 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;
- c) **il 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 invece escluse le operazioni di sgombero della neve dalle strade e pertinenze effettuate solo per garantire la loro fruibilità e sicurezza. Sono inclusi i Comuni che gestiscono in economia anche solo parti di tale attività.

Nota bene: come già si avuto occasione di precisare nella prima nota di commento Ifel del 9 dicembre 2019 relativa a *“Le modalità e le tempistiche di predisposizione degli atti relativi ai Piani economico-finanziari (PEF) e alle tariffe della Tari e della tariffa corrispettiva per l'anno 2020”*, per “soggetto gestore” si ritiene possa intendersi **chi effettua i servizi ricompresi nel Piano Economico Finanziario**. Esso, quindi, può essere rappresentato da uno o più soggetti esterni, ovvero dallo stesso Comune per quanto attiene i servizi gestiti direttamente da quest'ultimo.

In caso di elevata frammentazione gestionale dei servizi, ad esempio qualora l'appaltatore abbia 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 “primo gestore della filiera dell'attività” di volta in volta interessata, al quale il subappaltatore / gestore di un frammento del servizio (di fatto, un mero prestatore d'opera) dovrà fornire le informazioni e i dati di propria competenza.

Infine, nel caso in cui il servizio di RT e di SL sia erogato da più soggetti, dalla Delibera in esame e dal TITR sembrerebbe emergere che il gestore delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (il Comune o il soggetto affidatario di questo servizio) abbia il compito di raccordare le informazioni fornite da ciascun gestore e di metterle a disposizione degli utenti tramite il proprio sito internet e gli strumenti di riscossione.

2. TEMPI DI APPLICAZIONE

Le nuove regole sulla trasparenza a beneficio degli utenti (domestici e non) introdotte dal TITR prevedono un primo periodo di regolazione che va **dal 1° luglio 2020⁷ al 31 dicembre 2023**; esse si applicano in via sperimentale per tutto il 2020⁸. La tempistica effettiva di avvio della loro applicazione sul territorio dipende però dalla dimensione demografica dei Comuni gestiti (cumulativamente considerati) ed è la seguente⁹:

| Applicazione dal 1° gennaio 2021 | Applicazione dal 1° luglio 2020 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ 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 una popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti. | <ul style="list-style-type: none">▪ Tutti i gestori del 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 una popolazione residente complessiva superiore a 5.000 abitanti. Sono inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia. |
| <ul style="list-style-type: none">▪ 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 una popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti. | |

Si osserva che ad una interpretazione letterale del TITR può accadere che con riferimento ad uno stesso Comune alcuni dei soggetti gestori del servizio saranno tenuti ad applicare le disposizioni del TITR 444 dal 1° luglio 2020 e altri dal 1° gennaio 2021, in relazione alla dimensione demografica complessiva dei territori da essi gestiti. Per es., qualora un Comune con popolazione non superiore a 5.000 ab. gestisca direttamente parte del servizio integrato (per es. le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti), mentre la restante parte dei servizi sia gestita da un soggetto il cui bacino di utenza include altri Comuni ed è superiore a 5.000 ab., è plausibile che le disposizioni in materia di trasparenza si applicheranno dal 1° luglio 2020 per quanto riguarda il gestore e dal 1° gennaio 2021 per il Comune.

⁷ Si ricorda che il termine era stato fissato originariamente al 1° aprile 2020 e che è stato spostato da ARERA al 1° luglio in conseguenza dell'emergenza Coronavirus con Delibera 12 marzo 2020 59/2020/R/com, "Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da COVID-19".

⁸ Delibera 444/2019/R/Rif, pag.9.

⁹ Delibera 444/2019/R/Rif "Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti", art. 2, così come modificata dalla Delibera 59/2020/R/com, art. 2.1.

3. ELEMENTI INFORMATIVI MINIMI PER LA TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Dal punto di vista operativo, il primo *step* da compiere è la predisposizione del *set* di informazioni minime sul servizio, così come definite dall'Autorità all'articolo 3 e all'articolo 5 della delibera n.444 e dal TITR: esso rappresenta la base del contenuto di una **apposita sezione del sito internet del gestore del servizio integrato** - ovvero di ciascuno dei soggetti interessati dalla erogazione del servizio in caso di gestioni più articolate - nonché del **nuovo documento di riscossione**.

È di particolare importanza che **i Comuni che gestiscono direttamente le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti richiedano sin d'ora al gestore/ai gestori dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti (RT) e spazzamento e lavaggio strade (SL) di predisporre le pagine dedicate alla trasparenza sui rispettivi siti internet e si fornire i dati, le informazioni e gli strumenti riportati al paragrafo successivo, sia per poter organizzare la nuova bolletta rifiuti che per provvedere alla loro pubblicazione sul sito del Comune.**

3.1 Obblighi di trasparenza tramite siti internet in capo ai gestori del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade

I gestori dei servizi di raccolta e trasporto (RT) e di spazzamento e lavaggio strade (SL) devono predisporre e mantenere aggiornata **un'apposita sezione del proprio sito internet** dedicata alla trasparenza del servizio erogato, facilmente accessibile dalla *home page*.

Tale sezione deve contenere almeno i contenuti informativi di seguito riportati (tratti dall'art. 3 del TITR), che devono essere esposti in modo facilmente comprensibile e organizzati in modo tale da favorire, da parte dell'utente, la chiara identificazione delle informazioni inerenti l'ambito territoriale di proprio interesse¹⁰.

Elenco contenuti minimi per la trasparenza del servizio, con indicazione del gestore interessato (fra parentesi):

- 1) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore RT e del gestore SL, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti (RT – SL);
- 2) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti (RT – SL);
- 3) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile (RT – SL);
- 4) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con indicazione di tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, inclusi i centri di raccolta ed escluse le eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione (RT);
- 5) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture / chiusure di centri di raccolta (RT);

¹⁰ La delibera ARERA utilizza l'espressione "*ambito territoriale in cui si colloca l'utenza*"; si ritiene che tale livello di dettaglio, in relazione alle informazioni da pubblicare sui siti internet del gestore, possa ragionevolmente coincidere con la scala comunale.

- 6) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto (RT);
- 7) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile (RT – SL)¹¹;
- 8) percentuale di raccolta differenziata (RD%) conseguita nel Comune o nell’Ambito territoriale in cui è ubicata l’utenza nei tre anni solari precedenti a quello in corso. Per il calcolo della RD% il gestore deve fare riferimento ai dati annuali su base comunale presenti nel Catasto Rifiuti (<https://www.catasto-rifiuti.isprambiente.it/>); qualora uno o più dei valori annuali non siano disponibili, il gestore determina la percentuale di raccolta differenziata sulla base delle disposizioni contenute nel DM Ambiente del 26 maggio 2016 e ne dà adeguata evidenza nel documento di riscossione¹² (RT);
- 9) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta (SL);
- 10) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’ARERA relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale; in tali casi il testo della comunicazione deve essere reso noto al gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet del gestore entro 30 giorni dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità (RT – SL).

3.2 Obblighi di trasparenza tramite siti internet in capo ai gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

Anche i gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti – che di norma sono i Comuni - devono predisporre e mantenere aggiornata **un’apposita sezione del proprio sito internet** dedicata alla trasparenza del servizio erogato, facilmente accessibile tramite la *home page*.

Tale sezione deve contenere almeno i contenuti informativi relativi ai soggetti che erogano i servizi di RT e SL elencati nel precedente paragrafo, oltre a quelli di seguito riportati (tratti dall’art. 3 della Delibera 444 TITR); essi devono essere esposti in modo facilmente comprensibile e organizzati in modo tale da favorire, da parte dell’utente, la chiara identificazione delle informazioni inerenti l’ambito territoriale di proprio interesse.

Elenco contenuti minimi per la trasparenza del servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti:

- 1) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore RT e del gestore SL, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti (RT – SL);
- 2) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l’assistenza agli utenti (RT – SL);
- 3) modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile (RT – SL);

¹¹ È opportuno evidenziare tuttavia che la delibera ARERA 444 TITR non specifica quali debbano essere i contenuti della Carta della qualità del servizio predisposta dal gestore del servizio rifiuti.

¹² Nel caso di gestioni frammentate del servizio di RT, ovvero di mancanza del gestore integrato, questo obbligo dovrebbe ricadere sul Comune o nell’Etc.

- 4) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti - anche attraverso esempi - delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- 5) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura;
- 6) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso, con riferimento all'Ambito o ai Comuni (ovvero gli estremi della delibera di approvazione delle tariffe all'utenza - articolazione tariffaria - e quelli di approvazione del PEF);
- 7) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/2013;
- 8) modalità di pagamento ammesse, con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento 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, ivi inclusi i moduli per la richiesta di 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 dell'ARERA relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale; in tali casi il testo della comunicazione deve essere reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet del gestore entro 30 giorni dall'avvenuta pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

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

Il documento per la riscossione della TARI (o della tariffa corrispettiva, nel caso il Comune abbia optato per un regime non tributario), **è lo strumento più completo per le comunicazioni agli utenti previsto dalla delibera sulla trasparenza del servizio rifiuti**; vi sono dedicati gli articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR 444.

La nuova bolletta deve riportare in modo chiaro e comprensibile, eventualmente in **appositi prospetti informativi allegati, informazioni di carattere generale, sugli importi addebitati, sulle modalità di pagamento, sul servizio e sui risultati ambientali ottenuti.**

Nessun corrispettivo potrà essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione, che devono essere forniti in formato cartaceo salvo il caso in cui l'utente abbia optato per riceverlo in formato elettronico.

Le informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e sulle performance 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.

Il documento per la riscossione deve inoltre **contenere specifiche indicazioni per permettere agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico**, con la relativa procedura di attivazione; dovrà chiarire che **l'opzione di invio in formato elettronico si estende automaticamente alle comunicazioni agli utenti dovute in caso di variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT, SL e/o gestione tariffe e rapporti con gli utenti** (art. 9 TITR). Di seguito vengono elencati i contenuti minimi del nuovo documento di riscossione.

A. Informazioni generali:

- indicazione del servizio a cui 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 a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi 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 rifiuti urbani, 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 l'eventuale comunicazione di 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.

B. Informazioni sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa relativi a ciascuna delle utenze a cui si riferiscono gli importi oggetto di riscossione:

- 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 raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, qualora i servizi vengano fatturati distintamente, espresso in euro; 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 del documento di riscossione;

- scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
- ove applicabile, importo in euro 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, ove rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo¹³;
- importo, espresso in euro, e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;
- importo, in euro, 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, in euro, 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.

C. Informazioni su 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, le procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento, nonché le 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.

D. Informazioni sul servizio e sui risultati ambientali:

- ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero del gestore del servizio di RT e/o del gestore del servizio di SL;

¹³ L'Autorità non definisce cosa è il servizio "minimo"; si rimanda quindi alla prassi.

- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
- indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni minime.

Con **cadenza almeno annuale dovranno invece essere riportate le seguenti 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 centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto presso cui tali informazioni sono disponibili;
- calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
- percentuale di raccolta differenziata 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.

3.4 Informazioni minime dovute in caso di variazione del servizio

Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, oppure quello responsabile dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti qualora le attività incluse nel servizio integrato siano gestite da soggetti distinti, deve comunicare **agli utenti interessati** (anche in modo individuale) **le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.**

Tali comunicazioni **devono essere effettuate con un preavviso di almeno 30 giorni solari**, sono sempre gratuite e **sono obbligatorie almeno nelle seguenti casistiche:**

- a) modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta;
- b) modifiche nel calendario della raccolta porta a porta;
- c) modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- d) modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- e) modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il termine di preavviso di 30 giorni non si applica, invece, alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale, fermo restando l'obbligo per il gestore di inviare le comunicazioni agli utenti con il massimo preavviso possibile.

Per quanto attiene **le modalità di comunicazione**, l'art. 9.3 del TITR 444 riporta solo che *“possono essere effettuate attraverso il documento di riscossione con adeguata evidenza e comprensibilità”* nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni.

Si ritiene, pertanto, che nel caso di variazioni di rilievo del servizio l'obbligo di comunicazione non possa essere assolto solo mediante la pubblicazione on line (sul sito del gestore del servizio integrato o del servizio interessato dalla variazione, nonché su quello del gestore del servizio rapporti con gli utenti), ma che sia **necessario effettuare delle comunicazioni individuali agli utenti interessati da tali cambiamenti**.

3.5 Trasmissione delle informazioni tra operatori

Il TITR 444 stabilisce opportunamente che **al fine di adempiere agli obblighi del provvedimento, i gestori delle attività di RT e i gestori delle attività di SL sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti (contenuti minimi) con congruo anticipo**, vale a dire:

- a) **entro il 31 luglio 2020¹⁴ per quanto attiene le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1** (*informazioni da pubblicare sui siti web dei soggetti interessati, riportate al paragrafo 6.3.1 di questo documento*), **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*), puntualmente riportate al paragrafo 6.3.3 di questo documento.
- b) **entro 15 giorni solari dalle relative modifiche per quanto attiene le informazioni sulle successive variazioni negli elementi del servizio;**
- c) **almeno 45 giorni solari prima del momento in cui diventano efficaci per quanto attiene le variazioni sugli elementi essenziali del servizio** (riportate al paragrafo 6.3.4).

Il rispetto di tali termini è fondamentale per consentire al gestore del servizio tariffe e rapporti con l'utenza di aggiornare i contenuti informativi minimi sul proprio sito internet e sui documenti di riscossione, che come si è detto includono anche elementi sui servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio.

¹⁴ Il termine previsto dall'articolo 11 del TITR era il 30 aprile 2020; è stato modificato dall'art. 2.2 della Delibera 12 marzo 2020 59/2020/R/com, che di seguito riportiamo: *“È 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”*.