



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duitio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Roma, 13 Settembre 2019

Spett.le
ARERA – Autorità di
Regolazione per Energia Reti
e Ambiente

**OGGETTO: Nota di Unione Nazionale Consumatori su DCO 352-19-R-Rif -
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI - Inquadramento generale e primi
orientamenti**

Premessa

Come Unione Nazionale Consumatori riteniamo il DCO 352-19-R-Rif e gli interventi regolatori che ne deriveranno di fondamentale importanza per la gestione di un settore tanto complesso e importante quale quello dei rifiuti, la responsabilizzazione di utenti e gestori, e riconosciamo il carattere innovativo dell'approccio prospettato. Condividiamo, inoltre, l'analisi del Quadro di riferimento fatta nel DCO.

Entrando nel merito del documento e dei quesiti posti:

Obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione

S1 - 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.

S2 - Si condividono gli ambiti di intervento proposti? Motivare la risposta.

R1 - R2: Si condividono sia gli obiettivi, generali e specifici, che gli ambiti di intervento proposti in particolare la necessità di rendere omogenea la normativa e, quindi, garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dal territorio di appartenenza, le medesime forme di tutela, di informazione e di trasparenza del servizio. Inoltre segnaliamo che, sulla base di questi

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di
consumatori in Italia. Diffusa
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del
Consumo e componente del
CNCU - Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione
sociale presso il Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori
t twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
PIVA 09840461009

obiettivi, la regolazione proposta dovrebbe seguire il solco già tracciato prima nel settore energetico e, in un secondo momento, nel settore idrico (con il quale il settore dei rifiuti condivide diversi aspetti funzionali) sia per quanto riguarda gli aspetti di gestione del servizio stesso che per quanto riguarda gli aspetti di tutela del cittadino consumatore che per il raggiungimento degli sfidanti obiettivi ambientali che abbiamo come Paese.

Disposizioni generali

Tempistiche di entrata in vigore della regolazione

S3 - Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.

R3: Si condivide quanto prospettato ritenendo congruo il periodo (5 mesi) per l'adeguamento dei sistemi dei gestori alle nuove prescrizioni e ritenendo indispensabile che le nuove regole vengano attuate entro il primo periodo utile di invio dei documenti di riscossione (aprile 2020).

Strumenti di gradualità

S4 - Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.

R4: Non condividiamo la proposta fatta in quanto riteniamo che le disposizioni previste in questo provvedimento siano implementabili in modo relativamente semplice anche dai comuni con meno di 5000 abitanti considerati gli obblighi che, questi soggetti, già hanno rispetto ad altri servizi, quali ad esempio quelli anagrafici.

Operatori soggetti alla disciplina sulla trasparenza

S5 - Si condivide l'individuazione dei soggetti obbligati con riferimento agli ambiti di regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.

S6 - Si condivide l'applicazione di un'unica disciplina di trasparenza indipendentemente dalla tipologia di utenti? Motivare la risposta.

R5 – R6: Si condividono le proposte del DCO.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Periodo di regolazione

S7 - Si condivide la durata prevista per il primo periodo di regolazione della disciplina della trasparenza? Motivare la risposta.

R7: Si condivide la proposta del DCO ritenendo congruo il periodo di regolazione di tre anni previsto prima di una eventuale revisione della regolazione, salvo, ovviamente, l'emergere in questo tempo di nuovi aspetti non preventivabili al momento.

Obblighi di trasparenza tramite siti internet

S8 - Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi di trasparenza tramite sito internet? Motivare la risposta.

R8: In generale si condivide l'orientamento proposto ma, dal nostro punto di vista, dovrebbero essere implementate nel set di informazioni minime:

- al punto 5.1.A gli orari ed i servizi delle "Isole ecologiche" e simili, le modalità di accesso alle stesse, la tipologia, la quantità e la modalità di rifiuti conferibili; le eventuali campagne speciali di raccolta i programma;
- al punto 5.1.C l'andamento storico della tariffa e dei costi totali del servizio divisi per voce di spesa.

Si condivide inoltre l'obbligo di pubblicazione delle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione dei servizi con un preavviso di almeno 3 mesi.

Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti

S9 - Si concorda con l'approccio e le definizioni proposti? Motivare la risposta.

S10 - 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.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori
t twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
PIVA 09840461009

R9 - R10: Si condividono gli orientamenti espressi, ma riteniamo fondamentale:

- introdurre, in aggiunta al set di informazioni previsto al punto 6.7, in maniera chiara ed evidente i canali per l'invio dei reclami ed delle segnalazioni di disservizi;
- prevedere comunque, in linea con quanto fatto sul settore energia con la "Bolletta 2.0" uno schema comune per la presentazione degli elementi informativi minimi previsti.

Informazioni generali sul documento di riscossione

S11 - Si concorda con l'individuazione degli elementi informativi obbligatori di carattere generale proposti? Motivare la risposta.

R11: Si condivide quanto proposto.

Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa

S12 - Si concorda con i dati di sintesi obbligatori proposti? Motivare la risposta.

R12: Si condivide quanto proposto.

Informazioni in merito alle modalità di pagamento

S13 - Si condividono gli elementi informativi obbligatori sulle modalità di pagamento? Motivare la risposta.

R13: R12: Si condivide quanto proposto.

Informazioni sull'erogazione del servizio e sugli obiettivi ambientali

S14 - 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.

R14: Si condivide quanto proposto.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti

Q15 - 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.

R15: Si condivide quanto proposto.

Responsabile Settore Energia e Ambiente
Unione Nazionale Consumatori

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori
t twitter.com/consumatori

