

**OGGETTO: Consultazione DCO n. 351/2019/R/Rif e n. 352/2019/R/Rif**

Con riferimento alla consultazione in oggetto Federconsumatori ritiene positivo e condivisibile lo strumento adottato per raccogliere le osservazioni dei soggetti coinvolti, ancor di più con riferimento ai focus group che precederanno l'approvazione del provvedimento. Questo soprattutto perché provenendo da una forte frammentazione dei gestori oltre alla totale mancanza di una economia di scala, è opportuno trovare le modalità e gli strumenti idonei per intervenire punto per punto sui documenti oggetto della consultazione. A tal riguardo le Associazioni dei consumatori devono essere coinvolte costantemente sia a livello nazionale che a livello locale.

Va evidenziato che i dati attuali rappresentano un andamento positivo ed in crescita della raccolta differenziata, che non si accompagna però ad una riduzione delle tariffe. In tal senso, riteniamo sia fondamentale introdurre meccanismi correttivi al sistema tariffario, in modo tale da premiare chi ha comportamenti virtuosi. Ad esempio, la presenza di isole ecologiche è fondamentale per il cittadino che in tal modo può smaltire i propri rifiuti, soprattutto quelli più ingombranti, in modo corretto ed in un luogo certo e determinato. A ciò deve però seguire un riscontro economico per l'utente che smaltisce nell'isola ecologica, al fine di premiare i comportamenti virtuosi. Sarebbe consigliabile in tal senso, ogni sei mesi, effettuare un conteggio dello scarico nell'isola ecologica e il semestre successivo operare uno sconto sulla tariffa direttamente in bolletta a totale beneficio dell'utente.

È importante, inoltre, che l'aumento delle tariffe previsto non gravi eccessivamente sui cittadini e pertanto riteniamo opportuno che venga spalmato sulle tutte le bollette successive.

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

- Siamo assolutamente contrari ad un ulteriore rinvio dell'entrata in vigore (fissata per il 1° Aprile 2020) del provvedimento, 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, pur essendo pienamente consapevoli che il percorso sarà lento e con numerosi ostacoli poiché non vi è un quadro di riferimento sul ciclo completo dei rifiuti e questa circostanza non può essere discussa all'interno della tariffa ma può essere vincolante per l'immediata attivazione del nuovo sistema.



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

- È opportuno sottolineare l'esigenza di una rilevante semplificazione della fatturazione inviata all'utente, in modo tale da offrire al cittadino la certezza dei contributi, vincolati alle attività che attengono al ciclo dei rifiuti urbani. Per questo motivo, in fattura devono necessariamente essere presenti tutte le voci per le quali il cittadino corrisponde un importo (raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, lavaggio, spazzatura, pulizia e utilizzo degli strumenti di raccolta).

**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.**

- Ci sembra assolutamente rilevante introdurre sistemi di incentivazione per coloro che hanno già effettuato la raccolta differenziata e si apprestano a operare il sistema di misurazione puntuale della tariffa, in modo tale da promuovere i comportamenti virtuosi ed ottenere anche la tracciabilità ambientale.

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

- 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. Riteniamo che tale tempistica sia congrua per informare preventivamente e correttamente l'utente, considerando che si presuppone che qualsiasi modifica intervenuta ha bisogno di un tempo necessario per essere programmata ed attuata.

Esprimiamo, altresì, grande favore nei confronti dello sviluppo e dell'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 comunicazione in capo agli utenti stessi. Per quanto riguarda l'implementazione delle forme informative agli utenti mediante Internet, è opportuno evidenziare che molti siti internet dei gestori non funzionano affatto come dovrebbero: in tal senso è opportuno imporre alle aziende che le informazioni siano rese accessibili a tutti i cittadini, anche introducendo voci standard facilmente riconoscibili e comparabili. In questo senso, riteniamo opportuno che siano implementate non solo le forme di informativa mediante siti internet ma assicurare anche a coloro che non dispongono di tali strumenti l'opportunità di poter ricevere informazioni e assistenza, prevedendo e garantendo l'apertura al pubblico degli sportelli tutti i giorni (dal lunedì al venerdì) dalla mattina (9.30 circa). Altresì pensiamo sia opportuno che i gestori si facciano carico di inviare a domicilio ai propri utenti il calendario della raccolta dei rifiuti divisa per giorni e per settore.

**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.**

- Con riferimento alle Carte dei Servizi, quelle attualmente vigenti non sono adeguate e non funzionano in modo idoneo. Non accettiamo ulteriori proroghe per la loro attuazione se non per un limitato periodo di tempo (massimo 6 mesi/1 anno). Ed in ogni caso, devono essere redatte dopo aver sentito il parere di tutti i portatori di interesse.
- Con riferimento alla possibilità, attualmente non prevista, per gli utenti di inoltrare un reclamo nei confronti del gestore, è assolutamente necessario, come già previsto per acqua, elettricità e gas, di prevedere strumenti di gestione del contenzioso, quali il Servizio Conciliazione gestito dall'Acquirente Unico per conto dell'ARERA, gli strumenti di ADR e le altre forme previste per legge.  
Inoltre, appare utile incentivare la creazione di applicazioni per dispositivi mobili (smartphone e tablet), dotate di modalità interattive, che permettano agli utenti di essere sempre informati sul servizio.
- Anche grazie agli importi che l'utente sostiene e corrisponde ai gestori, devono essere attivate campagne informative e formative con riferimento alla raccolta differenziata anche relativamente a come si chiude il ciclo dei rifiuti nella Regione.



