

DCO 352/2019/R/RIF

**Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
Inquadramento generale e primi orientamenti**

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.

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

In merito alle tempistiche si evidenzia come la tempistica individuata può essere coerente con la modifica nel portale web e per la comunicazione individuale agli utenti, mentre per quanto riguarda l'adeguamento dei documenti (bollette/fatture) potrebbe rivelarsi non adeguata in quanto va ad impattare principalmente sui gestionali utenza e sui fornitori che di norma hanno tempistiche di "reazione" più lunghe.

Si deve tener conto inoltre di altre due criticità:

- 1 – l'adeguamento dei documenti, così come indicato nella presente consultazione, comporta oltre al costo di adeguamento del software anche un aumento delle pagine per consentire di riportare tutte le informazioni richieste, con il conseguente aumento di costi di stampa e recapito che dovranno essere ribaltati in PF;
- 2 – nella consultazione si parte dal presupposto che i documenti vengono inviati dopo il 30/04/2020, nella realtà si porta in evidenza come per gestori come ETRA, che gestiscono il servizio per diversi comuni, esiste una pianificazione operativa e finanziaria diluita anche nei primi mesi dell'anno con emissioni in acconto con l'articolazione precedente nel caso in cui i comuni non abbiano ancora approvato le tariffe. Posticipare la fatturazione e l'uscita sul territorio comporterebbe uno slittamento degli incassi con i conseguenti effetti finanziari.

S4. Si condivide la proposta sulla gradualità di applicazione degli obblighi di trasparenza? Motivare la risposta.

Si condivide un approccio graduale per le piccole realtà, ma non è chiaro se si intenda includere anche i gestori che hanno contemporaneamente comuni sopra e sotto la soglia dei 5.000 abitanti.

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.

Si condivide l'orientamento a definire una disciplina di trasparenza sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche, ma si propone una definizione dei contenuti diversa in quanto molto spesso la gestione del servizio di raccolta individua metodologie diverse tra utenze domestiche e non domestiche, ma anche tra categorie produttive.

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

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

Si condivide anche se un preavviso di almeno 3 mesi su variazioni di rilievo nel servizio potrebbe essere una tempistica troppo elevata in alcuni casi.

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

Si concorda in linea di massima, anche se si rileva che l'inserimento delle informazioni sui servizi di RT e di SL in bolletta diventa problematico sia in termini di chiarezza della fattura che di costo della bolletta. Infatti per ciascun comune, e in base a ciascuna tipologia di utenza, potrebbero esserci modalità di raccolta diverse e pertanto predisporre un documento che tenga conto di ciascuna particolarità a nostro avviso complica eccessivamente il processo. Si propone di inserire il riferimento alla pagina dedicata presente nel sito internet (come previsto sempre in consultazione) o ad eventuali strumenti innovativi come app o ai calendari di raccolta forniti agli utenti. In merito alle definizioni all'art. 6.8 si segnala che per utente del servizio si dovrebbero considerare anche i condomini. In merito, infine, alla citazione, sempre all'art. 6.8, della fatturazione multiutenza si chiede di precisare che si intende come possibilità e non come obbligo, infatti in quest'ultimo caso sarebbero necessarie importanti modifiche gestionali.

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.

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

In merito ai contenuti da indicare nei documenti di riscossione si concorda in generale, tranne per quanto riguarda i dati catastali in quanto questi potrebbero essere mancanti nei dati storici forniti ai gestori nel corso degli anni dai comuni. Va anche tenuto in considerazione la frammentazione in diversi sub di ciascuna utenza con problematiche di riferimento da indicare in bolletta/fattura.

Tutto questo considerando come questa informazione non sia utile al fine tariffario.

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

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

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.

Come riportato già al punto S9 si ritengono eccessive le informazioni richieste in tema di erogazione del servizio. Il documento di spiegazione del servizio e di dettaglio del calendario di raccolta e dei livelli di raccolta differenziata raggiunta non dovrebbe essere la bolletta/fattura, ma preferibilmente il sito e, come nel caso di Etra, una comunicazione periodica.

Questa comunicazione periodica, oltre a consentire l'utilizzo di strumenti e modalità diverse anche dal punto di vista strettamente comunicativo, permette di fornire tutte le informazioni in modo più esaustivo e puntuale.

Questo considerando anche la tempestività delle comunicazioni in quanto, nel nostro caso, l'uscita delle bollette/fatture sul territorio risente di una calendarizzazione operativa diluita in tutto l'anno.

S15. 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.

Si concorda con quanto prospettato in tema di trasparenza nelle comunicazioni agli utenti, soprattutto in casi di modifiche del servizio svolto.

Si concorda, infine, anche nel definire alcuni obblighi informativi da parte degli utenti: molto spesso, infatti, l'impossibilità a sospendere il servizio permette agli utenti di non comunicare eventuali variazioni contrattuali con l'effetto di ritardare gli eventuali interventi in tema di morosità o comunque provocando l'emissione di fatture con intestazione errata, che con l'avvento della fatturazione elettronica causano ulteriori strascichi lavorativi.

Non si concorda con l'indicazione dell'obbligo da parte degli utenti di comunicare le variazioni dei componenti dei nuclei familiari in quanto sempre più si riscontra la necessità di omogeneizzare e strutturare la condivisione di questi dati ormai necessari anche per il servizio idrico (Etra gestisce sia il servizio idrico che il servizio relativo all'igiene

ambientale). Finora la condivisione delle informazioni relative al numero di componenti del nucleo familiare era lasciata alla collaborazione dei singoli comuni che fornivano estrazioni strutturate, accessi protetti o anche invio di documentazione cartacea complicando non poco i processi di caricamento dei dati necessari alla fatturazione. Ribaltare l'obbligo ai singoli utenti a nostro avviso andrebbe ad appesantire l'attività di gestione dell'utenza. Si chiede pertanto all'autorità di farsi parte attiva nel processo di avvio dell'anagrafe nazionale e di definizione di canali dedicati alla condivisione del dato del numero di componenti dei nuclei familiari con i gestori, nel rispetto delle prescrizioni per la tutela della privacy.