

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1750/2019/AR/amb – PC/LM del 17 settembre 2019

**Osservazioni di Utilitalia**

**DCO 352/2019/R/RIF**

**“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”**

***Inquadramento generale e primi orientamenti***

## INDICE

### 1. PREMESSA

### 2. OSSERVAZIONI PUNTUALI

## **1. Premessa**

Il documento rappresenta un passo fondamentale verso l'introduzione di una graduale omogeneizzazione a livello nazionale nella tutela dell'utenza tesa a superare l'attuale diversificazione delle gestioni. Utilitalia manifesta apprezzamento per l'attenzione mostrata dall'Autorità al tema della qualità del servizio, declinata in questo primo intervento regolatorio nella definizione dei contenuti informativi minimi obbligatori relativi ai servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio, articolati nei tre ambiti di intervento: (i) contenuti minimi obbligatori riportati sui siti internet e (ii) nei documenti di riscossione; (iii) obblighi in materia di comunicazione individuale agli utenti.

La Federazione condivide l'obiettivo dell'Autorità di aumentare la consapevolezza dell'utente attraverso il rafforzamento del grado di informazione e di trasparenza, specialmente in questo settore, in cui la promozione dei comportamenti virtuosi, da un lato, e il superamento della sindrome NIMBY, dall'altro, sono condizioni necessarie all'efficiente funzionamento del ciclo dei rifiuti e al conseguimento degli obiettivi ambientali. Al fine di traguardare efficacemente gli obiettivi indicati, come già sottolineato nei precedenti confronti, si ritiene necessario che la **definizione della regolazione della qualità, nel suo complesso, si muova in modo coordinato** sia tra le sue articolazioni (trasparenza dei contenuti informativi e standard qualitativi minimi obbligatori), sia rispetto **alla definizione dei criteri per la copertura dei costi efficienti** di esercizio e di investimento. Con riferimento alla regolazione della qualità, si evidenzia l'importanza di un intervento tempestivo che definisca gli standard e gli indicatori della qualità del servizio che costituiscono elementi imprescindibili per una regolazione tecnico-economica in grado di catturare l'efficacia di spesa nelle diverse gestioni e fissare gli obiettivi in termini di percorsi di efficientamento ed esigenze di investimento.

Nello spirito collaborativo sopracitato e nel perseguimento degli obiettivi condivisi, si ritiene necessario **contemperare l'esigenza di inserire elementi di dettaglio nelle comunicazioni, con l'obiettivo ultimo di fornire informazioni chiare e semplificate all'utente**, al fine di evitare l'effetto paradossale di rendere le comunicazioni più "opache" a causa di un eccesso di informazioni. Ciò rileva soprattutto in questo settore, in cui le informazioni trasmesse - come sottolineato dalla stessa Autorità - hanno anche l'obiettivo di promuovere comportamenti virtuosi dell'utente, che costituisce parte attiva e strategica nel raggiungimento degli obiettivi ambientali. Prevenzione e corretta differenziazione dei rifiuti sono infatti elementi propedeutici per un sistema circolare e sostenibile. In generale, è necessario individuare i diversi soggetti che intervengono sull'erogazione del servizio complessivo, ed in considerazione di ciò armonizzare - con un approccio asimmetrico - le metodologie di intervento regolatorio.

Come già evidenziato nei precedenti confronti, si condivide la volontà del Regolatore di armonizzare le garanzie a tutela dell'utente, indipendentemente dalla scelta

organizzativa o dalla tipologia tariffaria applicata. Si ritiene comunque fondamentale l'adozione di un **approccio flessibile** che consideri adeguatamente anche il contesto territoriale e operativo in cui il servizio viene erogato.

Nello specifico, si evidenzia che le **scelte delle amministrazioni locali** competenti potrebbero comportare l'impossibilità per il gestore di rispettare i **limiti temporali** imposti dal Regolatore (si veda la risposta allo spunto S15).

Più in generale, pur condividendo la necessità di affrontare tempestivamente alcune criticità e, quindi, di procedere rapidamente con l'introduzione di contenuti informativi minimi obbligatori, si ritiene che alcune tempistiche prospettate per l'entrata in vigore della regolazione sulla trasparenza potrebbero incontrare degli ostacoli che prescindono dall'operato dei gestori (cfr. risposta allo spunto S.11).

## **2. Osservazioni puntuali**

- Q1.** *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.*
- Q2.** *Si condividono gli ambiti di intervento proposti? Motivare la risposta.*

**R1.** Si condividono gli obiettivi generali e specifici alla base delle proposte di regolazione inerenti al grado di informazione e trasparenza nonché la promozione di comportamenti virtuosi che i gestori dei servizi sono chiamati ad implementare. Risultano condivisibili anche gli obiettivi specifici, con particolare riferimento (i) agli strumenti di flessibilità e gradualità prospettati per l'introduzione efficace della regolazione, in grado di intercettare l'eterogeneità delle soluzioni gestionali adottate e delle specificità territoriali e, come riportato in premessa, (ii) all'imprescindibile coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento deve caratterizzare gli interventi regolatori in materia di trasparenza.

**R2.** In linea generale si condividono gli ambiti di intervento proposti. Con particolare riferimento agli obblighi in materia di comunicazione individuale agli utenti (lettera c, punto 3.5), si propone il potenziamento dello strumento di comunicazione collettiva (ad esempio tramite sito internet) per le comunicazioni di interesse più generale.

- Q3.** *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.*

**R3.** Si condividono le tempistiche ed in particolare la necessità di prevedere almeno 6 mesi dalla pubblicazione della delibera alla sua entrata in vigore.

**Q4.** *Si condivide la proposta sulla gradualità di applicazione degli obblighi di trasparenza? Motivare la risposta.*

**R4.** Si condivide

**Q5.** *Si condivide l'individuazione dei soggetti obbligati con riferimento agli ambiti di regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.*

**Q5.** Si condivide

**Q6.** *Si condivide l'applicazione di un'unica disciplina di trasparenza indipendentemente dalla tipologia di utenti? Motivare la risposta.*

**R6.** Si condivide

**Q7.** *Si condivide la durata prevista per il primo periodo di regolazione della disciplina della trasparenza? Motivare la risposta.*

**R7.** Si condivide e si sottolinea, come riportato in premessa, la necessità di intervenire in tempi rapidi anche alla definizione della disciplina della qualità del servizio, fissando in primis strumenti di misurazione delle performance (anche ambientali) registrate nelle diverse gestioni.

**Q8.** *Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi di trasparenza tramite sito internet? Motivare la risposta.*

**R8.** In generale si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza sui siti internet. Relativamente alle informazioni sul livello di raccolta differenziata (punto A, vi) al fine di garantire oggettività e comparabilità tra i vari ambito, si auspica l'utilizzo di soli dati ufficiali e certificati, quali quelli pubblicati dagli Osservatori provinciali o regionali.

**Q9.** *Si concorda con l'approccio e le definizioni proposti? Motivare la risposta.*

**Q10.** *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*

**R9. R10.** Si condivide



**Q11.** *Si concorda con l'individuazione degli elementi informativi obbligatori di carattere generale proposti? Motivare la risposta.*

**R11.** Si condividono, in generale, gli elementi informativi obbligatori di carattere generale proposti. Come anticipato in premessa, si ritiene che alcune tempistiche prospettate per l'entrata in vigore della regolazione sulla trasparenza potrebbero incontrare degli ostacoli che prescindono dall'operato dei gestori. Ad esempio, l'inserimento nei documenti di riscossione delle informazioni relative ai dati catastali delle utenze (punto 6.10, lettera d) potrebbe essere difficilmente conciliabile con la scadenza prevista (aprile 2020), poichè il gestore – a meno che non gestisca in economia il servizio - non avrebbe accesso diretto al Catasto e, dunque, dovrebbe richiedere tali informazioni al Comune o all'utente.

**Q12.** *Si concorda con i dati di sintesi obbligatori proposti? Motivare la risposta*

**R12.** Si condivide

**Q13.** *Si condividono gli elementi informativi obbligatori sulle modalità di pagamento? Motivare la risposta.*

**R13.** Si condivide

**Q14.** *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 e si ritiene che il rinvio al sito internet dovrebbe essere esteso ad un numero maggiore di informazioni, che nel DCO sono previste in fattura. Come argomentato in premessa, infatti, si ritiene che un eccesso di informazioni nei documenti di fatturazione potrebbe avere un effetto controproducente, aumentando la confusione negli utenti. Inoltre come riportato nella risposta allo spunto S8, la fornitura di calendario ed orari di servizio potrebbe generare complicazione e opacità anche a causa delle differenze che caratterizzano la modalità di erogazione del servizio in aree differenti all'interno dello stesso comune.

**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*

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1750/2019/AR/amb – PC/LM del 17 settembre 2019

**R15.** Si condivide in linea generale quanto prospettato dall’Autorità. Nello specifico, come menzionato in premessa, si sottolinea che il preavviso di tre mesi previsto per le comunicazioni agli utenti, ad esempio circa le variazioni nel calendario e negli orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio strade (punto 7.1, lettera b), potrebbe non essere sempre attuabile. Le modifiche citate, infatti, potrebbero intervenire (anche) per ragioni indipendenti dal gestore e dunque non intercettabili da esso. Si pensi, ad esempio, al caso di provvedimenti adottati dalle pubbliche autorità, quali ordinanze sindacali. In tal caso il gestore non avrebbe la possibilità di rispettare il precitato preavviso disposto dall’Autorità.

