

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI Inquadramento generale e primi orientamenti

Per facilitare la compilazione, seguono i box con gli specifici quesiti di ARERA (dove potranno essere inseriti i contributi). Per consultare gli argomenti visionare il documento di consultazione completo.

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.*

Si condividono nel complesso sia gli obiettivi generali sia quelli specifici dell'intervento normativo della Autorità. Tale apprezzamento deriva, del resto, dalla considerazione che l'Autorità, nella prospettazione delle finalità del suo intervento, attua e dà ulteriore sviluppo a principi e standard alla cui introduzione hanno già concorso altre norme di legge (ad es. la Direttiva PCM del 27 gennaio 1994, L. n. 244 del 27 dicembre 2007, ecc.) e/o regolamentari (ad es. atti delle pianificazioni regionale o di Ambito in materia di gestione dei rifiuti urbani, laddove essi contengano principi, modalità e termini a disciplina della qualità del servizio e del rapporto con l'utenza finale) ovvero comunque di atti cogenti per il concessionario (ad es. obblighi di adozione di procedure, modalità e servizi anche nel campo della informazione, comunicazione e diffusione informativa all'utente).

Rispetto alla indicazione delle finalità ed obiettivi generali (rif. al Punto 3.3. del Doc n. 352/2019 RIF) parrebbe più opportuno specificare, più di quanto fatto alle lettere a), b) e c) del suddetto punto 3.3. le finalità generali della norma.

Si propone a questo proposito la seguente formulazione più estesa:

- a) Tutela degli utenti del Servizio integrato e dei servizi di RT e SL in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale ed indipendentemente dalle forme di affidamento da perseguirsi mediante:**
- *Piena e tempestiva informazione dell'utente sull'organizzazione, le forme e le modalità specifiche del/i Servizio/i erogati (orari, prelievi, frequenze, tipologia di contenitori disponibili, indicazione di istruzioni per il conferimento ecc.);*
 - *Particolare informazione e comunicazione preventiva, anche a utenze specifiche ed individuali, circa le modifiche alle condizioni del/i servizio/i che il gestore dovesse apportare in fase di gestione ovvero in fase di implementazione di nuovi sistemi sostitutivi del/i Servizio/i precedente/i;*
 - *Informazione e comunicazione all'utenza finale circa gli elementi essenziali dell'attribuzione dei costi addebitati e della loro articolazione nei documenti di fatturazione e riscossione;*
 - *Norme di comportamento e di assicurazione sull'accesso e la trasparenza delle informazioni rese all'utente finale;*

- *Forme di comunicazione all'utente sulle condizioni dell'organizzazione del servizio (utente/cliente) sia per aumentarne la consapevolezza (utente come attore del processo) circa le finalità della corretta gestione dei rifiuti, le regole minime di igiene e decoro urbano e per una gestione economicamente ed ambientalmente sostenibile.*

*Per quanto invece riguarda gli **obiettivi specifici** (Rif. al Punto 3.4, lett. a, b e c)*

SI CONDIVIDE l'obiettivo di omogeneizzare e allineare gli standard informativi, anche obbligatori, già in essere per la regolazione di altri settori;

SI CONDIVIDE il principio di coerenza con quanto costituisce priorità della regolazione economico-tariffaria ed in primis con il principio della copertura integrale dei costi di gestione del Servizio (costi di esercizio e di investimento).

Se le attività di informazione, comunicazione e trasparenza si ritengono componenti essenziali della prestazione del servizio all'utente finale (e non una variabile accessoria ed eventuale), quelle stesse attività costituiscono componenti del processo di erogazione qualitativa del servizio e i loro relativi costi necessariamente debbono trovare coerenza con la regolazione tariffaria (nella logica tariffa = servizio)

*Con riferimento a questa parte relativa alla identificazione delle finalità generali e specifiche dell'intervento regolatorio, **SI PROPONE CHE QUANTO PREVISTO NEL PRESENTE DOCUMENTO, IN MATERIA DI TRASPARENZA E DIRITTI ALLA INFORMAZIONE DELL'UTENZA FINALE, SIA ESPPLICITAMENTE RIFERITO E RESO COGENTE PER OGNI FORMA ADOTTABILE DI AFFIDAMENTO /CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA, COMPRESO LE FORME DI IN HOUSE PROVIDING***

S.2. *Si condividono gli ambiti di intervento proposti? Motivare la risposta.*

Con riferimento a quanto espresso al Punto 3.5 (ambiti generali di intervento) si condivide che i contenuti minimi informativi obbligatori debbano trovare adempimento mediante il più esteso intervento con l'utilizzazione del web (ma anche dei supporti convenzionali della comunicazione) ovvero mediante qualsiasi documento contabile ed informativo periodicamente rivolto ed inviato alla utenza.

Deve essere con più precisione definito il livello di informazione desiderabile nel caso dell'inserimento dei "contenuti informativi minimi" nei documenti contabili (cosiddetti "documenti di riscossione"), nel presupposto che le bollette Tari sono già destinate a rappresentare numerose e complesse informazioni circa gli elementi caratteristici della tassa/tariffa, le sue componenti, le modalità di pagamento ed altre istruzioni utili all'utente.

Si condivide la finalità generale di disciplinare gli obblighi in materia di comunicazione individuale all'utente, con le osservazioni e riserve di seguito espresse con riferimento al successivo Box S15 (con riferimento al capitolo 7).

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

La tempistica prevista, nel presupposto che il provvedimento venga emanato entro il 31 ottobre 2019 può ritenersi ragionevole. La modificazione di sistemi informativi o di gestionali contabili non dovrebbero apportare aggravii particolari per l'adempimento dei contenuti informativi minimi e il semestre riservato a questi adattamenti appare tempo congruo sia per le modifiche interne sia per quelle da affidare ad eventuali fornitori esterni dei sistemi informativi aziendali.

Le stesse procedure organizzative, almeno per i gestori già concessionari ovvero più grandi e strutturati, non dovrebbero necessitare di particolari adeguamenti dei protocolli salvo i necessari aggiornamenti contenutistici.

Il termine della implementazione, provvisoriamente posto al 1° aprile 2020 (ancorché subordinato a quello del 31 ottobre 2019) può essere un target raggiungibile. Si fa osservare che, di norma, l'invio dei documenti di fatturazione avviene in realtà in molti casi a partire dalla prima decade di maggio ed eventualmente il termine indicato potrebbe essere traslato di 30 giorni solo per maggior garanzia di adempimento.

S.4 Si condivide la proposta sulla gradualità di applicazione degli obblighi di trasparenza? Motivare la risposta.

Benché ogni misura in deroga di regole generali è foriera di asimmetrie che, piuttosto che restare temporanee, producono poi strutturalmente dei divari di adempimenti, buona cosa sarebbe che l'adempimento degli obblighi di applicazione dei contenuti informativi minimi avvenisse senza distinzioni.

Tuttavia, le finalità di coesione che la deroga si prefigge e se si tratta di misura limitata ai comuni di classe demografica inferiore ai 5.000 abitanti ed al termine derogato del 1° gennaio 2021, può essere un'agevolazione ragionevole e condivisibile.

Laddove tuttavia più comuni, anche della piccola dimensione indicata, abbiano uno stesso Gestore integrato affidatario si ritiene necessario che gli obblighi informativi e di trasparenza debbano essere adempiuti da quel Gestore nelle forme ordinarie

S.5 Si condivide l'individuazione dei soggetti obbligati con riferimento agli ambiti di regolazione della trasparenza? Motivare la risposta.

Si condivide la distinzione dei soggetti destinatari degli adempimenti informativi e di trasparenza secondo la articolazione indicata al punto 4.9.

Secondo un principio condivisibile di competenza, specializzazione e responsabilità:

- al Gestore del Servizio Integrato o ai gestori dei SERVIZI di RT e SL obbligo di adempimento di comunicazione e trasparenza attinenti alla generale organizzazione del/i Servizio/i (rif. alle lett. A) e B) del capitolo 5) sui siti web;*
- al gestore della fatturazione/riscossione: gli adempimenti residui di cui alla lett. C del capitolo 5 (trasparenza); quelli di cui al capitolo 6 (riscossione) e gli obblighi individuali di cui al capitolo 7*

S.6 Si condivide l'applicazione di un'unica disciplina di trasparenza indipendentemente dalla tipologia di utenti? Motivare la risposta.

Si condivide che la disciplina in tema di comunicazione e trasparenza trovi applicazione uniforme sulla universalità degli utenti.

Poiché ogni tipologia di utenza (domestica e non domestica) concorre alla copertura dei costi del ciclo integrato mediante il versamento fiscale della tariffa, come articolata dai regolamenti e deliberazioni dei Comuni, tra di esse non vi è ragione di un accesso diversificato agli stessi diritti e garanzie sulla qualità del servizio e sulla informazione

S.7 Si condivide la durata prevista per il primo periodo di regolazione della disciplina della trasparenza? Motivare la risposta.

Il periodo proposto di regolazione transitoria si concretizzerebbe, per le forme "ordinarie" di assolvimento degli obblighi, in circa 32 mesi, resi a disposizione (cioè 3 annualità di bollettazione Tari) e per le forme derogate (piccoli comuni con popolazione inferiore a 5.000) in 24 mesi.

Se si considera che, ormai, molti gestori selezionati con procedure ad evidenza pubblica e altrettanti gestori di grandi dimensioni già implementano ed assolvono a obblighi simili, la misura della Fase transitoria e "sperimentale" appare francamente molto dilazionata,

SI PROPONE LA MODIFICA DEL TERMINE DELLA FASE TRANSITORIA DELLA REGOLAZIONE E LA NUOVA INDICAZIONE DEL TERMINE AL 31.12. 2022

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

In merito a quanto previsto in materia di OBBLIGHI DI TRASPARENZA TRAMITE I SITI INTERNET si condivide in linea generale, con alcune specifiche osservazioni dettagliate nei punti a seguire.

- A. Aspetti generali del servizio di RT** – piena condivisione dei punti i, ii, iv, v
Relativamente al punto iii) calendario e orari di raccolta dei RU per tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente. Si suggerisce, per questo tipo di informazione, di esprimere i calendari e gli orari come segue:
Servizi di raccolta domiciliare: giorno e orario di esposizione per tipologia di rifiuto e fascia oraria di ritiro
Servizi di raccolta stradale: numero svuotamenti/mese o settimana per tipologia e fascia oraria di svolgimento del servizio
Questo livello di informazione consente di esaudire il fabbisogno informativo dell'utente pur tenendo conto delle variabili esterne (ovvero indipendenti dal gestore) che possono influenzare lo svolgimento del servizio.
Relativamente al punto vi) condividendo la finalità di questa indicazione, riteniamo più utile una comunicazione tempestiva e relativa all'andamento degli ultimi 3 mesi dell'anno in corso. Soprattutto nei comuni in cui viene introdotto un nuovo servizio, verificare l'andamento (piuttosto che lo storico) risulta motivante e pertinente in termini di trasparenza e coinvolgimento.
- B. Aspetti generali del servizio di SL** – piena condivisione dei punti i).
Relativamente al punto ii) calendario e orari di effettuazione del servizio con particolare riferimento ad eventuali divieti in termini di viabilità e/o soste. Si suggerisce, per questo tipo di informazione, di esprimere i calendari e gli orari come segue:
- *solo per le vie con segnaletica fissa programmazione con giorno e orario di divieto e con fascia oraria di svolgimento del servizio*
 - *per tutte le altre strade del territorio comunale numero passaggi/mese o settimana e fascia oraria di svolgimento del servizio*

Si condivide che tali obblighi debbano essere assolti non solo dal gestore affidatario del Servizio integrato o dal/i gestori di singoli servizi di RT e SL ma anche dai Comuni che svolgano in autonomia ed economia uno o più servizi, senza distinzione di grado di accuratezza e completezza.

I Contenuti informativi minimi ed obbligatori per la comunicazione esterna da assicurare tramite strumenti web sono congrui e esaurienti (così come rassegnati al punto 5.1 – Lett. A, da i) a vi); lett. B) da i) a ii).

Analogamente sono condivisibili (e ormai ampiamente adottati da gestori che hanno gestito la Tia in passato e da Comuni in Tari) i contenuti minimi informativi di cui al medesimo Punto 5.1, alla lett. C) da i) a v).

Si condivide anche la proposta interfaccia ed allineamento alle informazioni rese su web dai gestori, da parte anche del soggetto affidatario della gestione della tariffa e dei rapporti con l'utenza (con riferimento alle informazioni di cui alla lett. A) e B) del Punto 5.1.

ATTENZIONE: Relativamente a quanto previsto al punto 5.3 ovvero "... dovranno essere pubblicate le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione dei servizi medesimi con un preavviso di almeno 3 mesi" si osserva quanto segue:

- è corretto prevedere un preavviso congruo circa la modifica dei servizi in essere. La buona programmazione aiuta la corretta comunicazione e un congruo preavviso all'utente è più che auspicabile. Tuttavia, il sito web cerca di rispondere ad un carattere di tempestività e, laddove possibile, simultaneità dell'informazione. A differenza di altri strumenti informativi (che integrano e completano le piattaforme digitali), il sito internet è utilizzato per reperire informazioni puntuali ed immediate. Per questo si ritiene che un preavviso di 3 mesi sul sito web sia fuorviante ai fini di una corretta fruizione delle informazioni di servizio da parte del cittadino. Altri strumenti potranno essere adottati per assolvere a questa indicazione;
- la programmazione potrebbe subire degli slittamenti anche di mesi non dipendenti dalla volontà del gestore.

S.9 Si concorda con l'approccio e le definizioni proposti? Motivare la risposta.

Si concorda con l'intento di assicurare una diffusione ed applicazione uniforme e standardizzata delle informazioni, rese all'utente, in materia di trasparenza della informazione nei documenti contabili e di riscossione. Ciò anche a prescindere dalla apprezzabile accuratezza e esaustività con la quale, ormai in molte esperienze di rapporto con l'utenza, i soggetti riscossori della Tariffa hanno assolto e garantito standard elevati di informazione accessibile e completa.

Benchè vi sia già una consapevolezza più che apprezzabile (vedi in particolare il Punto 6.3) si raccomanda ulteriormente di valutare con attenzione la quantità delle informazioni che vengono richieste e sono da aggiungere a quelle già rappresentate di norma nei documenti di riscossione. "Troppa informazione (talvolta, può significare... "nessuna informazione"). Va dunque ben ponderato il set delle informazioni obbligatorie da inserire nei documenti fiscali e di riscossione (bollette) affinché l'utente tragga effettivamente una utilità diretta e sia messo in condizione di ricevere solo informazioni essenziali e determinanti.

S.10 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.

Si condivide l'orientamento della Autorità nell'astenersi dall'indicare modelli cogenti e/o layout predefiniti e obbligatori in ogni realtà e situazione anche diversa.

Parimenti condivisibile è l'ipotesi di prevedere la facoltà di fornire i contenuti minimi informativi non necessariamente nel documento contabile di riscossione, ma bensì utilizzando altri documenti allegati o annessi comunque da inviare all'utente contestualmente al documento contabile di riscossione

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

Si concorda sulle tipologie di informazioni minime da rendere nel documento di riscossione di cui al Punto 6.10.

Il contenuto informativo di cui alla lettera f) del punto 6.10, trattandosi dei documenti trasmessi in modo cartaceo (vedi Punto 6.6.) rischia di comportare un eccessivo impiego di spazio **descrittivo se si tratta di indicare "la procedura"** per le notifiche di variazioni o errori nei dati anagrafici.

Si consiglia/propone di riformulare la lett. f) del medesimo Punto 6.10 come segue: "indicazione dell'ufficio e dei recapiti del funzionario responsabile per la notifica di variazioni o errori o aggiornamenti dei dati e delle grandezze riportate nel Documento di riscossione".

La integrale procedura e l'eventuale modulistica per le dichiarazioni di modifica e variazione possono più agevolmente esser rese disponibili nella documentazione già prevista e destinata alla pubblicazione su web.

S.12 Si concorda con i dati di sintesi obbligatori proposti? Motivare la risposta.

Nessuna osservazione sui dati di sintesi ed essenziali richiesti al punto 6.11

S.13 Si condividono gli elementi informativi obbligatori sulle modalità di pagamento? Motivare la risposta.

Nella formulazione dei contenuti informativi di cui al punto 6.12 non è sufficientemente esplicito l'obbligo di fornire esaurientemente **TUTTE LE SCADENZE DEI PAGAMENTI RATEIZZATI E I RISPETTIVI TERMINI CONSENTITI (con eventuali condizioni accessorie ove previste).**

SI PROPONE QUINDI DI AGGIUNGERE UNA LETTERA, lettera b) nuova, NELL'ELENCO DI CUI AL MEDESIMO PUNTO 6.12 nella quale l'obbligo di cui sopra sia espresso.

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.

Si concorda sui contenuti informativi da rendere esaurientemente nel documento di riscossione, ma in questo caso è di tutta evidenza che **tali informazioni non possono certamente trovare "nel documento contabile di riscossione" accoglimento data la loro presunta complessità e ampiezza.**

Si propone che per i contenuti di cui al punto 6.13 elenco dalla lett. a) alla lett. i), si indichi nel Documento 352/2019 RIF non la mera facoltà ma la raccomandazione ad allegare questo set di informazioni al documento contabile

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.

Relativamente al preavviso di 3 mesi vedi quanto riferito al punto S.8.

Si condivide pienamente l'indicazione circa gli obblighi di comunicazione in capo agli utenti, con tempistiche definite.

Anche in questo caso si raccomanda di utilizzare gli allegati al documento contabile per la messa a disposizione delle informazioni all'utenza