

Milano, 16 settembre 2019

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA
NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI
Inquadramento generale e primi orientamenti
DCO 352/2019/R/Rif**

In linea di massima si condividono sia gli obiettivi generali, sia quelli specifici - nonché gli ambiti di intervento proposti - per le stesse motivazioni/ragionamenti presentati nel testo di consultazione. Di seguito alcuni elementi più puntuali.

Tempistiche

Non abbiamo elementi concreti per valutare la fattibilità delle tempistiche attuative prospettate, ma dal punto di vista dei consumatori appare sensato non dilazionare oltre l'adozione di provvedimenti che permetteranno di avere maggiore contezza sugli elementi di un servizio essenziale come quello della raccolta e smaltimento rifiuti.

Il criterio di gradualità individuato per l'applicazione degli obblighi di trasparenza commisurato al numero di abitanti residenti appare ragionevole.

Operatori e tipologie di utenza.

Considerato che le varie tipologie di utenza (domestico e non domestico) si trovano a relazionarsi con un fornitore di servizio su cui non hanno opzioni di scelta possibile, è più che ragionevole che la regolazione proposta vada a beneficio di tutti in egual misura.

Obblighi trasparenza su internet

L'elenco delle informazioni minime da rendere disponibili sui siti degli operatori che erogano il servizio è condivisibile.

Fatturazione e pagamenti

Gli orientamenti espressi nel DCO sono ragionevoli e si condivide l'idea di lasciar liberi gli operatori di adottare un proprio layout, purché sia garantita la comprensibilità dei documenti e dei prospetti inviati non solo nella grafica, ma anche nel linguaggio adottato. Si concorda con la necessaria gratuità dell'accesso ai documenti di riscossione e relative informazioni da parte degli utenti tenuti al pagamento, unitamente all'invito a usufruirne, laddove l'utente lo preferisse, ad avere gli stessi in formato elettronico anziché cartaceo.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Via Valassina 22, 20159 Milano
Tel +39 02 66 8901
Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

Info generali sul documento di riscossione e sintesi importi

L'elenco delle informazioni utili a identificare il tipo di servizio erogato e l'utenza che ne beneficia - oltre a tutti gli elementi identificativi necessari per la verifica della corretta commisurazione della tariffa applicata in funzione del sistema vigente nel comune in cui l'utenza è sita - inclusa l'indicazione degli importi dovuti (sia come somma complessiva che scorporata negli elementi che la compongono), appaiono completi ed esaustivi.

Informazioni sulle modalità di pagamento

Qualora i singoli comuni abbiano in essere dei programmi di aiuto di cui possono beneficiare le famiglie in difficoltà economica (a rischio di ritardi nei pagamenti o di morosità) anche per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, similmente a quanto avviene per i bonus energia, sarebbe utile darne notizia anche nei documenti di fatturazione e indicare dove e a chi rivolgersi per sapere come usufruirne.

Informazioni sull'erogazione del servizio e sugli obiettivi ambientali

Nulla da aggiungere in merito all'elenco di informazioni da riportare nei documenti di riscossione in relazione all'organizzazione del servizio e ai risultati ottenuti.

Disposizioni in materia di comunicazione agli utenti

Si concorda pienamente con le misure a tutela dell'utenza in caso di variazioni di rilievo apportate dal gestore alle modalità con cui effettua il servizio.

Per quanto riguarda gli obblighi di comunicazione che l'Autorità sta valutando di introdurre eventualmente in capo agli utenti, si rileva che si tratta spesso di obblighi già in essere, a pena di sanzioni in caso di omissione o ritardata comunicazione, e che andrebbero messi in maggior evidenza nei siti internet di gestori e comuni, unitamente alle informazioni su come cessare o avviare un'utenza, con un linguaggio semplice e chiaro.

Si rileva, inoltre, che l'informatizzazione dei servizi della pubblica amministrazione, dall'anagrafe al catasto immobiliare, dovrebbe consentire di effettuare in automatico molti degli obblighi di comunicazioni previsti, quali - ad esempio - la modifica della numerosità del nucleo familiare o degli occupanti di un'unità immobiliare.

Per informazioni:

Ufficio Relazioni Esterne Istituzionali

e-mail: pr@altroconsumo.it