

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE ARERA 352/2019/R/RIF**

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

Si evidenzia l'opportunità, per le motivazioni di seguito esposte, di differire al 01.01.2021 l'applicazione delle disposizioni previste dal DCO.

**S.1. 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 gli obiettivi generali e specifici, ossequiosi delle normative in materia, con le perplessità che verranno illustrate nei punti successivi.

Si aggiunga che quanto previsto nel presente documento, in materia di trasparenza e diritti all'informazione dell'utenza finale, dovrebbe essere esplicitamente riferito ad ogni forma di affidamento del servizio di gestione integrata, comprese le forme di affidamento *in house providing*.

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

Si condividono gli ambiti di intervento proposti, ma si ritiene che in materia TARI, alla luce delle possibili commistioni tra competenze del comune e del gestore, si potrebbero manifestare alcune criticità. Infatti, il soggetto gestore del sistema integrato RU ed incaricato dal Comune/EGATO anche della riscossione TARI potrebbe essere condizionato dalle scelte del Comune, nell'applicazione di alcuni specifici obblighi assegnati con la Delibera dell'ARERA in oggetto. Si vedano ad esempio le norme di natura Regolamentare TARI che per legge rimangono ancora in capo all'Amministrazione Comunale.

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

Non si condividono le tempistiche in quanto, seppure è vero che l'invio dei documenti viene effettuato spesso dopo il primo aprile di ogni anno, non sempre è così: molti comuni prevedono scadenze più ravvicinate e le lavorazioni delle bollette iniziano già nel mese di gennaio. Inoltre, i software gestionali e per la stampa necessiteranno di essere adeguati alle nuove esigenze e con difficoltà è pensabile che le imprese vi riescano (con la certezza che siano garantiti gli standard richiesti entro i termini previsti). Per tali motivazioni sarebbe opportuno che la prima applicazione del provvedimento ARERA fosse differita al 1.1.2021

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

Seppure si condivida la necessità di garantire un maggiore periodo di tempo, per l'applicazione dei nuovi



obblighi in tali piccole realtà con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti, si evidenzia l'opportunità di estendere il differimento al 1.1.2021 per tutti i Comuni anche sopra 5.000 abitanti, per le motivazioni già espresse al punto S.3.

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

Si condivide l'individuazione dei soggetti interessati. Si rappresenta l'opportunità che siano coinvolte anche le Autorità di governo degli ambiti (EGATO).

Relativamente agli obblighi di cui al comma b) in materia di fatturazione, riscossione e pagamenti e attribuiti al Gestore, si ribadisce che l'applicazione di tali obblighi non può prescindere dal necessario coinvolgimento dei Comuni (quali soggetti obbligati o coobbligati), in quanto titolari in via esclusiva dei poteri Regolatori in materia di TARI.

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

Si condivide la scelta, in quanto non è la differenza tra utente domestico e non domestico che può rappresentare maggiore capacità di comprensione della materia o meno.

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

Sul punto si rappresentano le perplessità già illustrate nella risposta S.3 circa il termine iniziale, mentre si condivide l'opportunità di lasciare spazio a modifiche *medio tempore* necessarie ed un termine finale non eccessivamente lungo.

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

Si condivide l'impostazione di ARERA in termini di contenuti minimi di informazioni da pubblicare sul sito web del Gestore affidatario del servizio di gestione integrata dei RU.

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 condivide l'approccio e le definizioni proposte. Unica osservazione riguarda il punto 6.6 in ambito tributario, in quanto ad oggi la notifica dei documenti di riscossione tramite PEC, seppure auspicabile, presenta ancora margini di incertezza sulle corrette modalità tecniche operative, sui quali la giurisprudenza ha ancora orientamenti non consolidati.

**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'impostazione di ARERA di non imporre al momento nel periodo transitorio contenuti informativi minimi relativi alla fatturazione, anche perché si tradurrebbe in un inutile dispendio di risorse in termini di adattamento della veste grafica e di impaginazione del documento per la riscossione.

Risulta evidente che di fatto i contenuti minimi sono illustrati al punto 6.10 del Documento ARERA.

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

Si condividono le informazioni generali da riportare sul documento per la riscossione.

I dati catastali potrebbero essere ancora non presenti per tutti gli utenti nelle banche dati, in quanto in molte non sono state ancora completate tali informazioni e sono assoggettabili a TARI anche immobili non accatastrati. In tal caso potrebbe essere previsto un obbligo di comunicazione da parte degli utenti come anticipato da ARERA nel paragrafo 7.3.

Si aggiunga che 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.**

Si concorda con i dati di sintesi obbligatori. In un'ottica di motivazione *per relationem* dell'atto, andrebbero inseriti anche i dati che richiamino il regolamento in materia e gli atti di approvazione.

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



Si condividono gli elementi informativi obbligatori di cui al comma a) "modalità di pagamento" e c) "procedure in caso di ritardo di pagamento". L'informazione di cui al comma b) relativa alla situazione dei pagamenti precedenti, non può ritenersi obbligatoria ma solo volontaria.

Infatti i dati sullo stato dei pagamenti possono rappresentare elementi non perfettamente aggiornati al momento del recapito del documento in quanto i pagamenti non sono registrati istantaneamente nei gestionali, si determinano scarti non sempre riagganciabili all'utenza senza approfondite ricerche che non possono che assumere carattere periodico (non giornaliero), infine tra l'emissione, stampa, postalizzazione e recapito del documento la situazione esposta potrebbe non essere più attuale, in quanto può passare, soprattutto nel caso di consistenti invii massivi, anche qualche settimana.

**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, ma solo come rinvio alla pagina web del Gestore, in quanto le informazioni riportate al paragrafo 6.13 sono le stesse richieste nel sito web e disciplinate al paragrafo 5.1.

Da tenere presente che l'aspetto tributario della TARI prevale sull'aspetto informativo di altra natura, quali le informazioni ambientali.

Inoltre aggiungere informazioni sul servizio alla bolletta TARI può determinare la necessità di aggiungere 1 o più fogli con un aggravio di spese di stampa postalizzazione e recapito non preventivabili in sede di offerta per la partecipazione ad una gara già espletata, con ciò determinando un aggravio di spesa non previsto, né prevedibile (che non può ricadere sul gestore).

**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.*

Il tempo di preavviso di 3 mesi per comunicare all'utenza variazioni del servizio (ad esempio il passaggio da stradale al porta a porta) risulta in molti casi incompatibile con gli attuali modelli di partecipazione alle gare, che prevedono punteggi aggiuntivi in base al minor tempo offerto per la trasformazione del servizio da stradale al porta a porta. L'indicazione di ARERA, qualora approvata, dovrà necessariamente essere adottata anche dalle stazioni appaltanti in sede di predisposizione dei bandi e dei disciplinari di gara.

Si condivide altresì il comma 7.3 che prevede gli obblighi di comunicazione da parte degli utenti. Tali comunicazioni, una volta rese obbligatorie, determineranno senza dubbio un netto miglioramento nella gestione della riscossione ed eviteranno all'utenza errori di applicazione del tributo che vengono poi sanati a posteriori in sede di riesame. Tuttavia, va fatto presente che circa gli obblighi di comunicazione posti in capo agli utenti, già vi sono norme di rango primario che disciplinano la materia e introdurre una regolazione con una diversa valenza nel sistema delle fonti normative, potrebbe ingenerare l'effetto inverso di minore trasparenza per il cittadino e maggiore contenzioso.