

La Deliberazione ARERA
n. 444 del 31/10/2019 e il
Testo Integrato in materia di
Trasparenza nel servizio
di gestione dei Rifiuti (TITR).

Obblighi e opportunità
per i Comuni

A cura di Davide Donadio

26 marzo 2020



CONTATTI e RISORSE

ARERA:

- E-mail: regolazione-rifiuti@arera.it
- Tel: 02 65565313
- Informazioni e supporto tecnico inerenti Anagrafica Operatori e raccolta dati: numero verde 800 707 337
- PEC: protocollo.aeegsi@pec.energia.it

IFEL:

- E-mail: assistenzaMTR@fondazioneifel.it
- sul sito <https://www.fondazioneifel.it/> webinar e seminari (materiali didattici e video), note tecniche (sia sulla Del. 443 – MTR che sulla Del. 444 – TITR), news sempre aggiornate

Argomenti sviluppati

- Memo: prossime scadenze ARERA (**aggiornamenti!**)

- Trasparenza e regolazione
- Trasparenza e partecipazione degli utenti (→ *l'utente consapevole*)
- Obiettivi della trasparenza: il Quadro Strategico ARERA 2019-2021 (Delib. 242/2019/A del 18/06/2019)

Quadro di riferimento

La Deliberazione 444/2019/R/rif del 30 ottobre 2019 e il Testo Integrato in materia di Trasparenza del servizio di gestione dei Rifiuti (TITR) per il periodo di regolazione 01/04/2020 - 31/12/2023:

- Obiettivi
- Destinatari del provvedimento
- Tempistica di applicazione (**novità ex Del. 12/03/2020 - 59/2020/R/COM**)
- Elementi informativi minimi per la trasparenza del servizio RU:
 - ✓ Disposizioni_A: obblighi di trasparenza tramite siti internet
 - ✓ Disposizioni_B: il "nuovo" documento di riscossione
 - ✓ Disposizioni_C: informazioni minime dovute agli utenti in caso di variazioni significative del servizio
- Trasmissione delle informazioni tra operatori

Disposizioni della Del. 444 - TITR

- Considerazioni: opportunità e criticità del TITR

Conclusioni

MEMO: prossime scadenze (aggiornato alla Del. 12/03/2020 n. 59)

DETERMINAZIONE N. 173/DAGR/2019 del 19 dicembre 2019:

- ✓ **17 gennaio 2020** - versamento del contributo di funzionamento ARERA da parte degli esercenti dei servizi del settore del ciclo dei rifiuti.
- ✓ **31 marzo 2020** (termine originario 28 febbraio) - trasmissione della dichiarazione on line relativa al contributo di funzionamento tramite il sistema informatico dell'Autorità.

NB: il punto 5 dell'Allegato A (Istruzioni tecniche agli operatori) della Deliberazione n. 173/DAGR/2019 stabilisce che "***I Comuni che svolgono esclusivamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti senza altresì svolgere nessuno dei servizi di gestione dei rifiuti (in tal caso affidati a un gestore esterno) sono esentati dall'obbligo di versamento del contributo di funzionamento***". Il punto 8 stabilisce però che "***restano fermi gli obblighi connessi alla presentazione della dichiarazione nella raccolta dati relativa al contributo di funzionamento, anche in caso di esenzione dal versamento***" (vedi anche Nota di chiarimento IFEL dell'11/02/2020).

DETERMINAZIONE N. 4/DRIF/2019 del 18/12/2019:

- ✓ **3 aprile 2020** (termine originario 31 gennaio, poi 18 febbraio, poi 5 marzo) - Iscrizione in Anagrafica operatori e partecipazione alla raccolta dati in materia di qualità del servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti (questionario) da parte dei **soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano esclusivamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (anche nel caso siano Comuni)**.

- NB: i soggetti che al 31/12/2018 svolgevano anche attività di RT e/o SL (anche se Comuni) sono tenuti a versare il contributo ARERA e a partecipare alla raccolta dati "Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" (Det. n. 3/DRIF/2019 del 10/10/2019): con comunicazione del 17 marzo anche i termini per fornire tali info sono stati ulteriormente prorogati al **3 aprile 2020**.

Quadro di riferimento: trasparenza e regolazione



Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (**TITR**) approvato con la Deliberazione 444/2019/R/rif del 31/10/2019 è **parte integrante del percorso della nuova regolazione** del settore del ciclo rifiuti urbani.

Esso **prelude ai contenuti delle prossime deliberazioni** in materia di **qualità tecnica e commerciale del servizio**: con il TITR, di fatto, l'Autorità ha concretamente **avviato la definizione di elementi concernenti la qualità minima del servizio** e le modalità per una sua **puntuale comunicazione** agli utenti.

I prossimi passi di ARERA

- Acquisizione di dati ed evidenze finalizzati alla formulazione di proposte che confluiranno nel **DCO qualità contrattuale**
- *Baseline* per costruzione banca dati in tema di trasparenza e informazioni minime delle condizioni di erogazione da garantire agli utenti

in corso

Raccolta dati qualità del servizio gestori tariffe e rapporti con gli utenti
(Det. 4/DRIF/2019 del 18/12/2019)

Scadenza
3 aprile 2020

Entro l'estate 2020
DCO qualità contrattuale:
prime proposte relative a indicatori e standard minimi di qualità contrattuale del servizio di gestione dei RU

ARERA: funzioni attribuite dalla Legge di Bilancio 2018

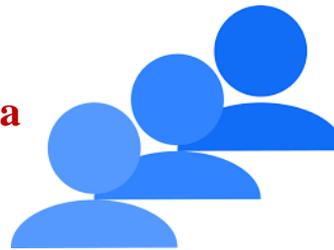
La legge 27/12/2017 n. 205 (Legge di Bilancio per il 2018), art. 1, comma 527, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria"* stabiliti dalla legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.

In particolare, tra le funzioni attribuite all'Autorità rientrano la **diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza** e la **tutela dei diritti degli utenti**, anche tramite la **valutazione di reclami, istanze e segnalazioni** presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati

Art. 1 comma 527 lettera c) legge 27/12/2017 n. 205 (legge di Bilancio 2018).

Trasparenza

Conoscenza



Tutela dei diritti
degli utenti

T. AMMINISTRATIVA

Principio fondamentale dell'esercizio della funzione amministrativa, manifestazione del principio del buon andamento contenuto nell'articolo 97 della Costituzione. L'art. 1 della l. 241/1990 (come modificato dall'art. 1 della l. 15/2005) individua la t. tra i principi generali attinenti alle modalità di svolgimento del rapporto tra pubblica amministrazione e privati-cittadini, insieme ad altri principi quali l'economicità, l'efficacia, la pubblicità ecc.

La t. delinea la comprensibilità dell'azione dei soggetti pubblici sotto diversi profili, quali la **semplicità e la pubblicità** (conoscibilità), in modo da **consentire la conoscenza reale dell'attività amministrativa e di effettuare il controllo sulla stessa**. L'azione amministrativa deve quindi consentire **agli interessati di accedere alle informazioni relative al procedimento in corso e per le pubbliche amministrazioni vi è il dovere di comunicare agli stessi tutte le informazioni richieste**, salvo i casi eccezionali espressamente esclusi dalla legge.

La t. amministrativa trova applicazione soprattutto attraverso il diritto di accesso ai documenti amministrativi, la comunicazione dell'avvio e la partecipazione al procedimento, la motivazione del provvedimento. Tali principi, quindi, consentono al soggetto privato che abbia un interesse diretto, concreto e attuale, di interloquire con la pubblica amministrazione, a tutela del proprio interesse, prima che sia adottata la decisione finale (Corte cost., sent. 104/2006; art. 1, co. 1, 3, 22, l. 241/1990). ([treccani.it/](http://www.treccani.it/))

Gli obiettivi della trasparenza – Quadro Strategico ARERA

Dal **Quadro Strategico 2019-2020**, approvato dall’Autorità con Deliberazione 18 giugno 2019 n. 242/2019/A:

*L’Autorità, in coerenza con le proprie finalità generali, intende agevolare la trasformazione dei consumatori in **attori consapevoli** dei settori energetici e ambientali (...).*

*Il primo passo in questa direzione è quello di **fornire al consumatore gli strumenti per comprendere meglio le proprie esigenze in termini quantitativi e qualitativi, in modo tale che possa operare scelte consapevoli. Per far ciò il regolatore deve rafforzare gli strumenti di informazione, di formazione e di trasparenza a favore dei consumatori**, nonché raccogliere le loro esigenze tramite appositi “canali di ascolto” (...)*

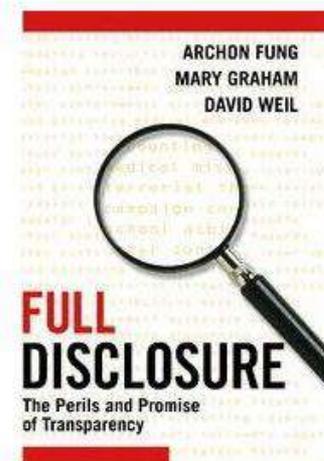
*Per il ciclo dei rifiuti, in particolare, **una maggiore consapevolezza degli utenti circa le caratteristiche del servizio e l’importanza di comportamenti virtuosi, supportata da attività di comunicazione e informazione, concorrerà anche ad accrescere la fiducia e l’accettabilità sociale delle iniziative di investimento relative ad infrastrutture strategiche per il settore.***

**IL CONSUMATORE-UTENTE HA UN RUOLO STRATEGICO
NEL QUADRO REGOLATORIO DI ARERA**

Trasparenza

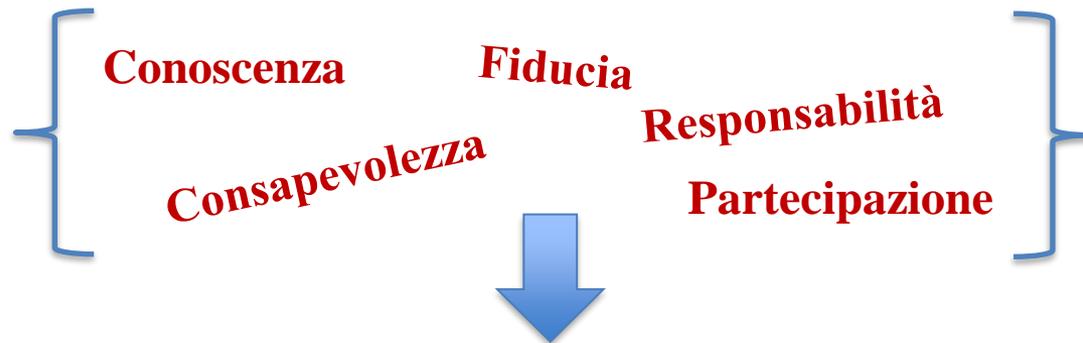


Trasparenza: estensione metaforica del significato della parola "trasparente" applicato al settore delle attività di natura sociale e pubblica: implica **apertura, comunicazione e responsabilità** ([Wikipedia](#))



La trasparenza e il "consumatore consapevole"

**TRASPARENZA = COMPLETA E CORRETTA INFORMAZIONE DELL'UTENTE
+ POSSIBILITÀ DI ASCOLTO E INTERAZIONE
(reclami, istanze, segnalazioni)**



La trasparenza, in questa ottica, è uno strumento (e una condizione necessaria) per favorire il passaggio del consumatore da **utente ad attore** del servizio rifiuti urbani.

Il **consumatore consapevole**: è cosciente del proprio ruolo, dei propri doveri e diritti rispetto al servizio di cui fruisce. Grazie alle informazioni di cui dispone, orienta i propri comportamenti e le proprie scelte in modo *razionale*, anche in virtù di un nuovo protagonismo e di un maggiore senso di appartenenza; con il suo ruolo attivo è in grado di contribuire al processo di miglioramento del servizio e al raggiungimento degli obiettivi complessivi del ciclo di gestione rifiuti urbani, ottenendone dei vantaggi immateriali, o anche materiali (*reward* / riduzioni tariffarie). Infine, un'utenza più consapevole e informata tenderebbe ad accettare la realizzazione degli impianti necessari alla chiusura del ciclo.

Gli obiettivi della trasparenza – Quadro Strategico ARERA

Il **Quadro strategico 2019-2021** individua, fra l'altro, due obiettivi specifici in materia di trasparenza:

Obiettivo specifico 2:

consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio

LI 1

Rafforzamento del grado di informazione e trasparenza, al fine di aumentare la consapevolezza dell'utente finale, attraverso **“il miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio”**.

LI 2

Promozione di comportamenti virtuosi attraverso **“la definizione di interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti nei confronti degli utenti, sulle caratteristiche delle diverse fasi del ciclo, sulle attività necessarie alla sua chiusura nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento”**.

Regolazione ciclo rifiuti e trasparenza:

Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

TEMI TRASVERSALI - A. Il consumatore consapevole

Obiettivo specifico 1 - Dare voce al consumatore

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori.			ATTIVITA' CONTINUATIVA			
Sviluppo di un nuovo sito web dell'Autorità con servizi digitali innovativi.						
Adozione di schede di accompagnamento ai principali provvedimenti per chiarirne, in particolare, l'impatto e la portata per il consumatore.			ATTIVITA' CONTINUATIVA			
Sviluppo del sistema di gestione dei reclami e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)				ATTIVITA' CONTINUATIVA		
Rafforzamento dei sistemi di indennizzi automatici a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori, per la tutela del consumatore nel caso di violazione dei suoi diritti.						
Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria, e per i rifiuti e il teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva.						
Revisione dei protocolli di intesa esistenti con le associazioni rappresentative dei clienti/utenti domestici e non domestici, al fine di conformarli al mutato quadro normativo e concorrenziale.						

Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

TEMI TRASVERSALI - B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema

OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (utili anche per valutare l'introduzione di regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti e/o di sistemi di misura in grado di rilevare i consumi idrici fino alla singola unità immobiliare), al fine di analizzarne compiutamente gli impatti economici e ambientali, a supporto della regolazione, anche con riferimento ai profili di gestione del servizio relativi al contenimento della morosità.						

Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

AREA AMBIENTE - A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio

OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Definizione della regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, individuando criteri di riconoscimento dei costi efficienti che tengano in considerazione le differenze organizzative, gestionali e territoriali del servizio, nonché gli standard qualitativi minimi del medesimo e le condizioni di efficienza per indurre l'equilibrio economico finanziario delle gestioni.						
Introduzione delle regole di separazione contabile						
Introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati, riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento, in ossequio al Principio europeo della "gerarchia delle fonti" e in un'ottica di sviluppo dell'economia circolare.						

Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

AREA AMBIENTE - A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio

OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (nonché del conseguente obbligo di adozione della Carta dei servizi), prevedendo meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni.						
Individuazione degli standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo, unitamente all' introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance .						
Definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (minimizzando gli oneri a carico dei consumatori in regola con i pagamenti), tenuto conto dell'esigenza di assicurare sia la continuità del servizio sia la copertura dei costi efficienti dello stesso.						
Definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio						

Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

AREA AMBIENTE - B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture

OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Adozione della regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti ; sviluppo di meccanismi volti a promuovere gli investimenti di trattamento , anche valutando modalità di allocazione della capacità con orizzonti di durata pluriennale e promuovendo quelli più rilevanti in termini di benefici per il sistema.						
Introduzione – tenuto conto del fabbisogno di investimenti – di meccanismi volti a promuovere l'accettazione sociale degli investimenti indispensabili in impianti di trattamento strategici per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo.						

Regolazione ciclo rifiuti: ulteriori Obiettivi strategici e Linee di intervento 2019-21

AREA AMBIENTE - C. Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile

OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO	2019		2020		2021	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Sviluppo di un sistema di monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti, con particolare riferimento al processo di costituzione e di operatività degli Enti di governo d'ambito anche ai fini dell'avvio di un'attività di confronto interistituzionale volta a favorire tale processo.			ATTIVITA' CONTINUATIVA			
Introduzione di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale e favorire il raggiungimento di assetti industriali del servizio, nonché di perseguire l'efficienza ed economicità delle gestioni, ai sensi della legge n. 205/17.						

Deliberazione 444: articolazione del TITR

Indice

Articolo 1 Definizioni.....	3
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	5
Articolo 3 Obblighi di trasparenza tramite siti internet.....	6
Articolo 4 Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione.....	8
Articolo 5 Informazioni generali nei documenti di riscossione.....	9
Articolo 6 Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione.....	9
Articolo 7 Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione.....	10
Articolo 8 Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione.....	11
Articolo 9 Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti.....	12
Articolo 10 Informazioni sul livello di raccolta differenziata.....	13
Articolo 11 Trasmissione di informazioni tra operatori.....	13
Articolo 12 Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti.....	13

Deliberazione 31/10/2019
N. 444/2019/R/rif: 11 pagine

TITR 444: 11 articoli in sole 13
pagine

Il 29 gennaio 2020 è stata pubblicata sul portale IFEL una Nota ai Comuni sulla deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 e sul Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione rifiuti

Ricordiamo che è possibile inviare osservazioni in merito alle principali criticità incontrate dal Comune nell'applicazione delle delibere ARERA 443 e 444, scrivendo all'indirizzo email dedicato attivato da IFEL:

assistenzaMTR@fondazioneifel.it

Con questa deliberazione ARERA si propone di:

- ✓ realizzare condizioni di **garanzia a tutela di tutti gli utenti del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani (RU) - ovvero dei singoli servizi di raccolta e trasporto (RT) e/o di spazzamento e lavaggio (SL), in caso di gestioni non integrate - **in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, indipendentemente dalle scelte organizzative relative alla gestione del servizio o dalla tipologia di tariffa applicata all'utente;**
- ✓ *“**rafforzare il grado di informazione e la trasparenza**, al fine di **accrescere la consapevolezza dell'utente dei servizi e così promuovere comportamenti virtuosi**, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina europea”.*

TITR 444: contenuti

Il TITR individua gli elementi informativi minimi che devono essere resi disponibili a tutti gli utenti (cioè a tutte le utenze, domestiche e non domestiche, tenute al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva) attraverso:

❖ il sito internet del gestore del servizio integrato rifiuti (ovvero di ogni soggetto che eroga il servizio, ciascuno per la parte di propria competenza, anche il Comune).

❖ i documenti di riscossione (avviso di pagamento/fattura).

❖ comunicazioni (anche individuali) agli utenti, per quanto riguarda le variazioni di rilievo delle condizioni di erogazione del servizio, con un preavviso di almeno 30 giorni.

TITR 444: destinatari

Soggetti affidatari del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono, in tutto o in parte, il servizio in economia. Qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, gli obblighi di trasparenza si applicano a **ciascuno di essi** per gli aspetti di propria competenza.

ARERA individua **tre macro ambiti operativi del servizio**, ovvero tre tipologie di soggetti destinatari del provvedimento:

A) Gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, comprese attività di bollettazione e invio avvisi di pagamento, nonché la gestione dei reclami, anche mediante sportelli dedicati o *call center*, inclusi i Comuni titolari della medesima attività

B) Gestore delle attività di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) **e lavaggio delle strade (SL)**, incluso lo svuotamento dei cestini portarifiuti e la raccolta delle foglie; sono escluse le operazioni di sgombero della neve dalle strade e dalle pertinenze effettuate solo per garantire la loro fruibilità e sicurezza. Inclusi i Comuni che gestiscono in economia anche solo parti di tale attività.

C) Gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti (RT) verso impianti di trattamento, smaltimento, riutilizzo o recupero, così come i Comuni che gestiscono in economia anche solo parti del servizio;

TITR 444: tempistica di applicazione (Agg. Del. 59/2020 - Emergenza Coronavirus)

Le nuove regole sulla trasparenza a beneficio degli utenti domestici e non introdotte dal TITR 444 prevedono un **primo periodo di applicazione, che va dal 1° aprile 2020 (→ 1 luglio) al 31 dicembre 2023. Si applicano in via sperimentale per tutto il 2020.**

La tempistica di avvio della loro applicazione sul territorio dipende dalla dimensione demografica dei Comuni, ovvero del bacino gestito (art 2.3): :

Devono applicare il TITR dal 1° aprile 2020 (→ 31 luglio)	Devono applicare il TITR dal 1° gennaio 2021
<p>I gestori (servizio di RT, di SL e delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti) che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente totale superiore a 5.000 abitanti. Sono inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o dei singoli servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti.▪ I gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti.

NB - è possibile che nel 2020 in alcuni Comuni si avrà una **applicazione "asimmetrica"** della trasparenza: in relazione alla diversa dimensione demografica dei bacini gestiti, il gestore del servizio di RT e SL potrebbe dover adempiere dal 1° aprile (→ 31 luglio) 2020, mentre il suo piccolo Comune, che gestisce in autonomia il servizio relazioni con gli utenti, sarà tenuto a partire dal 01/01/2021.

TITR 444: tempistica di applicazione **aggiornata**

Delibera 12 marzo 2020
59/2020/R/com



Articolo 2 *Differimento dei termini per il servizio di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati*

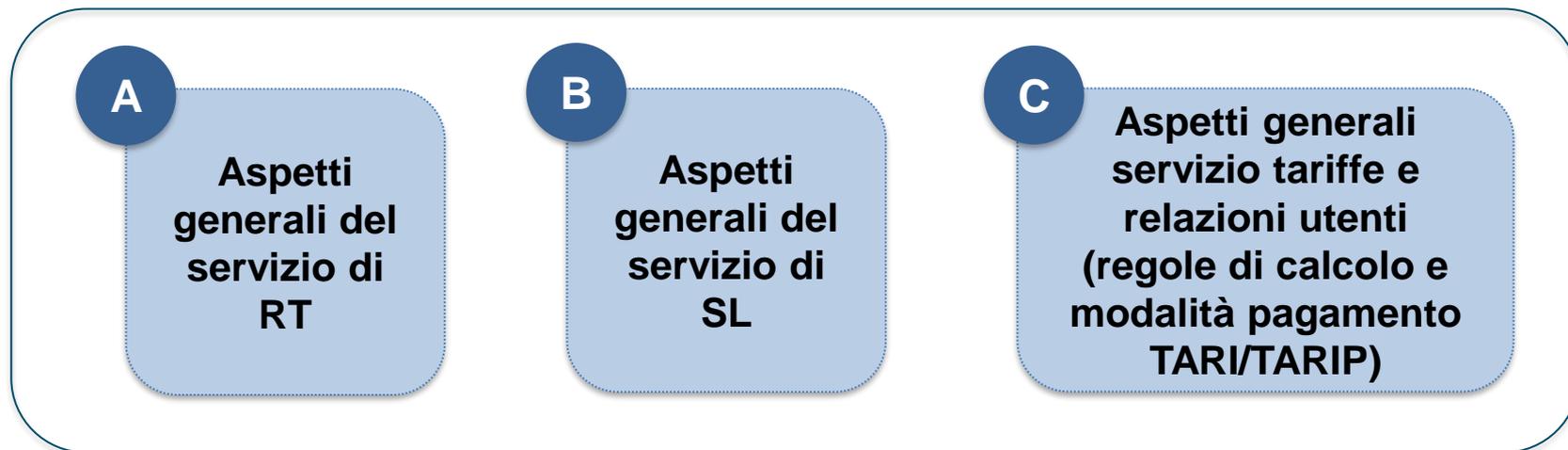
2.1 E' differito **dal 1° aprile 2020 al 1° luglio 2020** il termine di cui al comma 2.3, lett. *a*), dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF (TITR), a decorrere dal quale trovano applicazione le disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

2.2 E' conseguentemente differito dal **30 aprile 2020 al 31 luglio 2020** il termine di cui al comma 11.1, lett. *a*) dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF entro il quale i gestori delle attività di raccolta e trasporto e i gestori delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR.

Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza

tramite **siti web**

Il gestore del servizio integrato - ovvero i singoli gestori dei servizi di RT, SL, gestione tariffe e relazioni con gli utenti - è tenuto, a predisporre e ad aggiornare **un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata alla trasparenza rifiuti**, facilmente **accessibile dalla home page**, che presenti un set minimo di informazioni relative a:



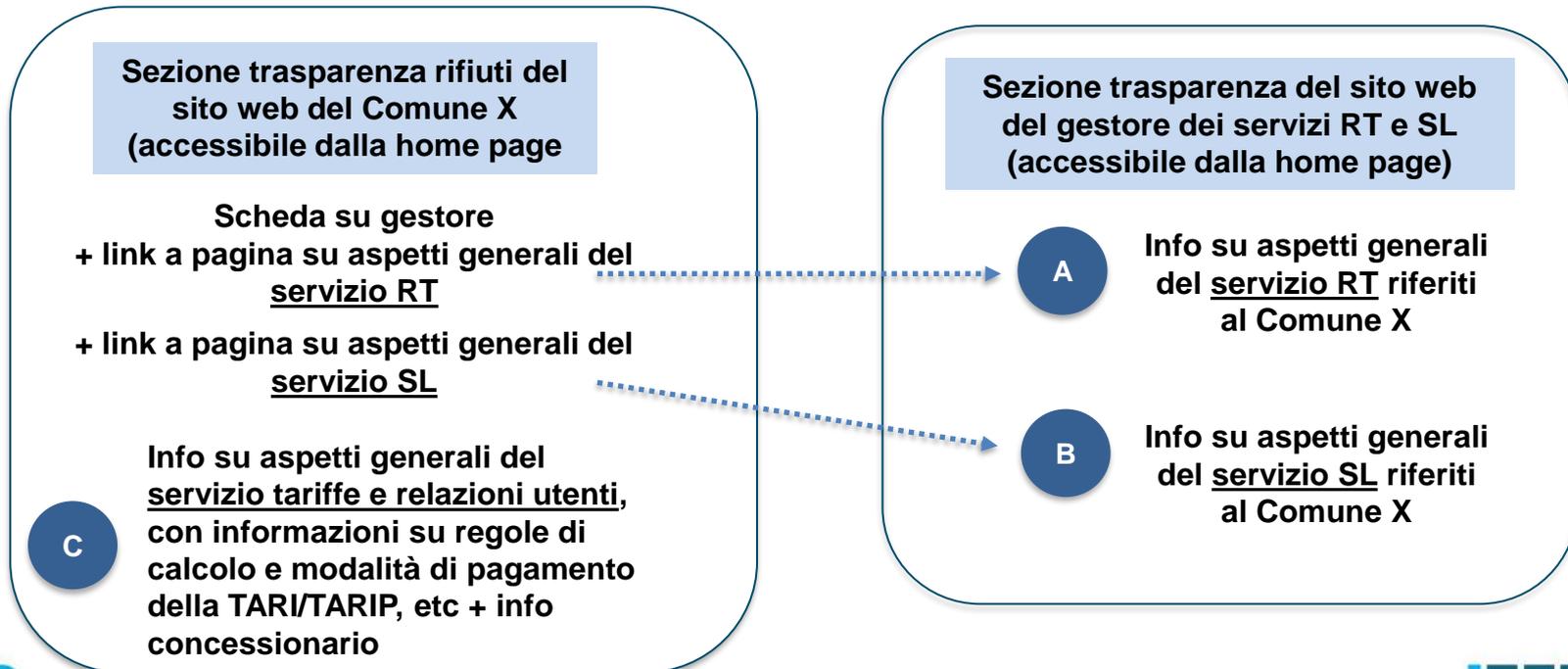
La sezione del sito internet dedicata alla trasparenza rifiuti deve indicare chiaramente le **variazioni di rilievo** nell'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono. Tali informazioni devono essere fornite con un preavviso di **almeno trenta giorni solari**.

Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza

tramite **siti web**. Esempio

Come potrebbe essere gestita la trasparenza tramite siti web nel caso, piuttosto frequente, in cui in un Comune:

- un gestore privato eroga il servizio RT e di SL (anche per altri Comuni)
- il Comune gestisce con proprio personale il servizio tariffe e relazioni con gli utenti; ha affidato a un concessionario la gestione dell'accertamento e riscossione del tributo



Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite **siti web**

A

SERVIZIO DI RT – Informazioni minime da fornire tramite sito web del gestore

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **calendario e orari raccolta RU, con indicazione di tutte le modalità a disposizione dell'utente, inclusi i CdR ed escluse le eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione**
- 6) **informazioni su eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture / chiusure dei CdR**
- 7) **istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti**
- 8) **% RD conseguita nel Comune o nell'Ambito territoriale *in cui è ubicata l'utenza* nei tre anni solari precedenti a quello in corso (Catasto Rifiuti ISPRA o mediante regole DM 26/05/2016**
- 9) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite **siti web**

B

SERVIZIO DI SL – Informazioni minime da fornire tramite sito web del gestore

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **informazioni su eventuali campagne straordinarie di spazzamento e lavaggio**
- 6) **calendario e orari del servizio spazzamento e lavaggio strade; se il servizio non è oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta**
- 7) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite **siti web**

SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RELAZIONI CON GLI UTENTI – Informazioni minime da fornire tramite sito web del gestore

C

NB: il gestore dei servizi relazioni con gli utenti deve fornire tramite il proprio sito anche i contenuti informativi sui servizi di RT e SL. E inoltre:

- 1) ragione sociale
- 2) recapiti telefonici, postali ed email per invio richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami; ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti
- 3) modulistica per invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
- 4) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
- 5) **estremi della delibera di approvazione delle tariffe all'utenza (articolazione tariffaria) e del PEF, regolamento TARI o regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva (TARIP)**
- 6) **regole di calcolo della tariffa, con indicazione chiara (anche attraverso esempi) delle variabili su cui si basa il calcolo della QF e della QV, delle riduzioni applicabili alle UD e UND, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili**
- 7) **informazioni per l'accesso a eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e relativa procedura**
- 8) **modalità di pagamento ammesse, con evidenza di quelle eventualmente gratuite**
- 9) **scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno corrente**
- 10) **informazioni rilevanti nei casi di ritardato od omesso pagamento, inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto**
- 11) **procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, inclusa quella per richiedere rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile**
- 12) **indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione**
- 13) eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio

Elementi informativi minimi: obblighi di trasparenza tramite **siti web**. Chiarimenti

1. ***Gli obblighi in materia di trasparenza sul servizio rifiuti da assolversi tramite siti web sono cosa diversa da quelli previsti per l'Amministrazione Trasparente (d.Lgs n. 33/2013):***



→ qualora il Comune gestisca uno dei segmenti del servizio rifiuti, i contenuti informativi minimi previsti dal TITR devono essere pubblicati in una **un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata alla trasparenza rifiuti.**

2. ***Come gestire la trasparenza in caso di elevata frammentazione gestionale dei servizi, per es. in caso di appaltatore che ha subappaltato parte del servizio (integrato, ovvero di RT/SL/gestione tariffe e relazioni con gli utenti):***

→ ARERA ha chiarito che gli obblighi di trasparenza verso i cittadini-utenti tramite siti internet sono in capo al "gestore prevalente", al quale il subappaltatore / gestore di un frammento del servizio (mero prestatore d'opera) dovrà fornire le informazioni e i dati di propria competenza.

La Carta della qualità dei servizi

In materia di servizi pubblici, la legge 24 dicembre 2007, n. 2443 ha previsto che nei Contratti di servizio sia sancito l'obbligo per i soggetti gestori di adottare e pubblicizzare una “**Carta della qualità dei servizi**”. Tale documento deve contenere, tra l'altro:

- a) *gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate;*
- b) *le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;*
- c) *le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.*

Tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e/o di SL, **sono tenuti ad adottare e rendere disponibile agli utenti la propria Carta della qualità dei servizi.**

Ad oggi, la normativa vigente non ha individuato uno specifico schema di riferimento per l'adozione della Carta dei servizi, per cui esse risultano estremamente eterogenee.

Meccanismi di garanzia

In caso di inerzia o inadempienza, l'Autorità si riserva di procedere secondo quanto stabilito dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

Tale norma prevede che in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, (salvo che il fatto costituisca reato) a fornire le informazioni richieste, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, **l'Autorità irroghi sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a Euro 2.500 e non superiori nel massimo a Lire 300 miliardi (sic).**

In caso di reiterazione delle violazioni – e qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti - **ARERA ha la facoltà, di sospendere l'attività di impresa fino a 6 mesi ovvero proporre al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione.**

L'attività di controllo di ARERA (propedeutica a un eventuale procedimento sanzionatorio) può avvenire anche a fronte di:

- Omissione di invio dati all'Autorità
- Su segnalazione/istanza di consumatori
- Indagine conoscitiva/ispezione
- **Su segnalazione del Comune**

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

Il gestore del servizio integrato rifiuti urbani, oppure quello **responsabile dell'attività gestione tariffe e rapporti con gli utenti**, è tenuto a fornire una **base informativa - omogenea a livello nazionale** - che assicuri l'eguale trattamento degli utenti con riferimento alla trasparenza dei documenti di riscossione.

La "nuova" bolletta è lo strumento più completo per le comunicazioni agli utenti previsto dal TITR; vi sono dedicati gli artt. 4, 5, 6, 7 e 8.

Il documento di riscossione deve fornire in modo chiaro e comprensibile, eventualmente tramite **appositi prospetti informativi allegati**, i seguenti contenuti:

1

Informazioni generali sul documento di riscossione

2

Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa

3

Informazioni sulle modalità di pagamento

4

Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi ambientali

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

Ulteriori disposizioni in merito ai documenti di riscossione previsti dal TITR:

- ✓ Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione e dei prospetti allegati.
- ✓ **I documenti di riscossione devono essere forniti agli utenti in formato cartaceo, salvo che l'utente abbia optato per riceverlo in formato elettronico.**
- ✓ Il documento deve contenere specifiche indicazioni per permettere agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico e info su procedura di attivazione; NB: **l'opzione di invio in formato elettronico si estenderà alle comunicazioni agli utenti dovute in caso di variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT, SL e gestione tariffe e rapporti con gli utenti (art. 9 TITR).**
- ✓ **Le Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi ambientali (prospetto informativo no, 4) dovranno essere fornite almeno una volta l'anno.**
- ✓ Nella nuova bolletta deve essere riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni da parte di ARERA su rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti.

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

1. Informazioni generali sul documento di riscossione

- ✓ Indicazione del servizio al quale si riferisce l'importo addebitato;
- ✓ dati identificativi dell'utente (cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché codice univoco identificativo dell'utente);
- ✓ dati caratterizzanti ciascuna delle utenze cui si riferisce l'importo addebitato, laddove essi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa, vale a dire:
 - indirizzo e codice utenza;
 - superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati;
 - dati catastali, ove disponibili;
 - categoria di utenza;
 - nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile;
 - **qualora la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei RU, indicazione di tali quantità**, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa;
- ✓ **indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello fisico presso cui reperire la procedura per comunicare eventuali errori o variazioni nei dati identificativi dell'utente** e di quelli caratterizzanti ciascuna delle utenze;
- ✓ periodo di riferimento del documento di riscossione. Nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati caratterizzanti ciascuna delle utenze, dovrà essere indicata la decorrenza delle stesse, dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;
- ✓ **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, di reclami e/o di richieste di rettifica relativi all'importo addebitato e al pagamento, nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti.**

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

2. Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa

- ✓ **Importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza**, ove applicabile, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero per l'attività di RT e SL qualora i servizi vengano fatturati distintamente; nel caso di variazioni in corso d'anno, il documento di riscossione deve indicare distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento;
- ✓ scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
- ✓ ove applicabile, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento ai sensi dell'Articolo 1, comma 688, della legge n. 147/13, con relativa scadenza;
- ✓ indicazione distinta degli importi, in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;
- ✓ **in caso di applicazione di tariffa con misurazione puntuale delle quantità conferite, indicazione, se rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo (servizio base o no. svuotamenti minimi);**
- ✓ **importo e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;**
- ✓ **Importo degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;**
- ✓ indicazione distinta degli importi relativi ad imposte e tributi addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;
- ✓ **estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;**
- ✓ **indicazione del sito internet e/o dei recapiti telefonici e/o dell'indirizzo degli sportelli fisici, ove presenti, presso cui è possibile reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.**

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

3. Informazioni in merito alle modalità di pagamento

- ✓ **Elenco delle modalità di pagamento ammesse**, compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;
- ✓ **situazione dei pagamenti precedenti**, se disponibile, compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;
- ✓ **qualora risultino importi ancora dovuti, indicazione delle procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento**, nonché informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

Informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione: la nuova **bolletta rifiuti**

4. Informazioni su modalità di erogazione del servizio e sul raggiungimento degli obiettivi ambientali *(da fornire almeno una volta l'anno)*

- ✓ Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero del gestore del servizio di RT e/o del gestore del servizio di SL;
 - ✓ **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti**, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - ✓ **recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici** (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
 - ✓ **indicazione del sito web ove sono disponibili la Carta della qualità del servizio** e le altre informazioni minime.
-
- ✓ **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, inclusi i CdR e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; **in alternativa, indicazione del sito web proprio o del gestore del servizio di RT presso cui tali informazioni sono disponibili;**
 - ✓ **calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade** e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; **in alternativa, indicazione del sito web proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;**
 - ✓ **istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;**
 - ✓ **percentuale di RD conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione

La nuova **bolletta rifiuti**: considerazioni

Come adempiere agli obblighi informativi previsti tramite i documenti di riscossione evitando di inviare plichi voluminosi e quindi anche onerosi dal punto di vista dei costi di produzione e postalizzazione?

- a) Cercare di promuovere l'utilizzo di modalità di ricezione telematiche da parte dell'utenza;**
- b) Sembra compatibile con la lettera e lo spirito del TITR l'invio ai contribuenti di un documento cartaceo "snello", contenente le informazioni fondamentali e il rinvio - mediante link - alle pagine dei siti web, e/oppure mediante QR code che - una volta inquadrati - colleghino direttamente l'utente al documento digitalizzato completo.**

Informazioni in caso di **variazioni di rilievo del servizio**

Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani - o quello responsabile dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, qualora le attività incluse nel servizio integrato siano gestite da soggetti distinti - **è tenuto a comunicare agli utenti interessati le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT e/o del servizio di SL, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.**

Le Comunicazioni agli utenti interessati sono **obbligatorie almeno nelle seguenti casistiche:**

- ✓ **modifiche nella modalità di raccolta dei RU:**
→ estensione del servizio di raccolta differenziata e/o passaggio da stradale a porta a porta;
- ✓ modifiche nel **calendario della raccolta porta a porta;**
- ✓ modifiche nelle **modalità di effettuazione del servizio di SL che comportino effetti sui comportamenti degli utenti**, in particolare divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- ✓ **modifiche nel regime di tariffazione** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (**passaggio da TARI presuntiva a tariffazione puntuale**);
- ✓ modifica del **soggetto** che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

(art. 9 TITR)

Informazioni in caso di **variazioni rilevanti del servizio**

ATTENZIONE:

- ✓ **Le comunicazioni devono essere effettuate con un preavviso di almeno 30 giorni solari.**
- ✓ **Sono sempre gratuite.**
- ✓ **Il termine di preavviso non si applica alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale.**
- ✓ **Se il termine temporale di preavviso è soddisfatto, le modifiche possono essere comunicate con adeguata visibilità anche tramite i doc. di riscossione e i prospetti informativi allegati.**
- ✓ **Devono essere sempre pubblicate on line, tramite il sito del gestore relazioni con gli utenti ed eventualmente anche nel sito del gestore interessato dalla variazione.**

L'obbligo di comunicazione non può essere assolto solo mediante pubblicazione on line: le variazioni su elementi rilevanti del servizio devono essere comunicate **agli utenti interessati in modo individuale**

Trasmissione delle informazioni tra operatori: tempi

L'art. 11 del TITR 444 stabilisce opportunamente che **per adempiere agli obblighi del provvedimento i gestori delle attività di RT e delle attività di SL sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti con congruo anticipo**, vale a dire:

- ✓ **entro il 30 aprile 2020 per quanto attiene le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1** (*informazioni da pubblicare sui siti web dei soggetti interessati*), **5.1** (*info generali nei documenti di riscossione*), **6.1** (*info sugli importi addebitati nei documenti di riscossione*), **7.1** (*info su modalità di pagamento nei documenti di riscossione*), **8.1 e 8.2** (*info sul servizio e sui risultati ambientali nei documenti di riscossione*); **NB tale termine è stato posticipato al 31 luglio dalla Delibera ARERA 12 marzo 2020 59/2020/R/com (art. 2.2)**
- ✓ **informazioni sulle successive variazioni degli elementi del servizio:**
 - entro **15 giorni solari** dalle modifiche;
- ✓ **variazioni degli elementi essenziali del servizio:**
 - **almeno 45 giorni solari prima** del momento in cui diventano efficaci.

REPETITA IUVANT: questi i meccanismi di garanzia

In caso di inerzia o inadempienza, l'Autorità si riserva di procedere secondo quanto stabilito dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

Tale norma prevede che in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, (salvo che il fatto costituisca reato) a fornire le informazioni richieste, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, **l'Autorità irroghi sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a Euro 2.500 e non superiori nel massimo a Lire 300 miliardi (sic).**

In caso di reiterazione delle violazioni – e qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti - **ARERA ha la facoltà, di sospendere l'attività di impresa fino a 6 mesi ovvero proporre al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione.**

L'attività di controllo di ARERA (propedeutica a un eventuale procedimento sanzionatorio) può avvenire anche a fronte di:

- Omissione di invio dati all'Autorità
- Su segnalazione/istanza di consumatori
- Indagine conoscitiva/ispezione
- **Su segnalazione del Comune**

Considerazioni: opportunità e criticità della trasparenza

CRITICITÀ POTENZIALI:

- I dati e le informazioni da pubblicare e fornire agli utenti possono non essere nella effettiva disponibilità del/i gestore/i o del Comune.
- **Carta sulla qualità del servizio, moduli di reclamo, dettagli sulle modalità di attuazione dei servizi di RT e SL: i nuovi obblighi in materia di trasparenza in realtà determinano una serie di incombenze importanti, sia per i gestori che per i Comuni.**
- **Le contestazioni e le segnalazioni, evidentemente, dovranno essere gestite con apposite procedure, che spesso sono assenti.**
- Soprattutto nei casi di gestione frammentata fra più soggetti, l'adempimento alle prescrizioni dettate dall'Autorità può oggettivamente presentare **problematiche di coordinamento e di carattere organizzativo**; i gestori (così come i Comuni che gestiscono parti del servizio in economia) devono **aggiornare costantemente le informazioni e i dati sui servizi erogati**, anche al fine di **consentire la contestazione di eventuali disservizi.**
- **Le comunicazioni individuali agli utenti risultano non molto diffuse.**

POTENZIALI OPPORTUNITÀ:

- Il Comune – e la gestione del servizio - dovrebbe beneficiare della maggiore trasparenza al cittadino: l'utente più informato è più consapevole e partecipa, quindi **contribuisce anche di più alla efficacia e all'efficienza del servizio.** Se ben gestita, l'interazione con il cittadino-utente potrà inoltre costituire uno strumento di **stimolo e controllo del gestore.**
- L'ente avrà a disposizione un set di dati e **informazioni accurate e aggiornate** sul servizio, che gli consentiranno di comprendere meglio l'andamento dello stesso e di indirizzare opportunamente le politiche di governo del settore.
- Maggiore disponibilità di informazioni, da utilizzare nelle procedure di affidamento → scegliere gestori più preparati e capaci di accettare la sfida della regolazione e del confronto prestazionale.
- E' un'occasione per sperimentare la gestione associata dei servizi comunicazione e gestione delle relazioni con gli utenti.
- E' una grande occasione per innovare le modalità di comunicazione: app., web 2.0, social sono molto utili per creare una relazione diretta.

Grazie per l'attenzione

Davide Donadio
Consulente IFEL

davide.donadio.09@gmail.com



Twitter



Facebook



YouTube

