



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

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

## **Inquadramento generale e primi orientamenti**

***Documento per la consultazione 352/2019/R/rif***

*Alberto Grossi*

*Direttore Direzione Ciclo dei Rifiuti urbani e assimilati*

Roma, 11 Settembre 2019

# Agenda

- **Quadro di riferimento**
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

## Quadro di riferimento (1/2)

L'articolo 1, comma 527, della **legge 27 dicembre 2017, n. 205**, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”* ha assegnato all'Autorità, tra l'altro, *“la definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi”*\* e *“la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza”* \*\*



Il servizio integrato di gestione dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati (RU) con riferimento **agli elementi informativi minimi garantiti all'utente** presenta un **quadro normativo alquanto frammentato**, risultato di una **consistente stratificazione di norme e dell'applicazione eterogenea a livello nazionale della normativa medesima**

\* Comma 527, lettera b)

\*\* Comma 527, lettera c)

## Quadro di riferimento (2/2)

Il DCO 352/2019/R/rif è stato predisposto **nell'ambito del Procedimento di regolazione della qualità** dei RU avviato con deliberazione 226/2018/R/rif del 5 aprile 2018



Dalle analisi delle prime evidenze si è riscontrata **una situazione fortemente eterogenea** sul territorio nazionale rispetto a:

- **strumenti utilizzati per regolare la qualità e la trasparenza dei servizi**
- **tutela degli utenti**
- **elementi informativi sul servizio**, contenuti nei siti internet, nei documenti di avviso/invito di pagamento o nelle bollette e negli altri strumenti di comunicazione individuale all'utente
- **trasparenza delle informazioni sulla qualità ambientale del servizio**

# Agenda

- Quadro di riferimento
- **Oggetto e finalità dell'intervento**
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

# Oggetto e finalità dell'intervento

Per assicurare una **maggiore uniformità nell'informazione** agli utenti e nella **qualità del servizio**, l'**Autorità**, indipendentemente dalla scelta organizzativa per la gestione dei servizi o dalla natura dell'importo richiesto **ritiene necessario**,



A) **Definire contenuti informativi minimi obbligatori** relativi ai servizi di raccolta e trasporto (RT) e spazzamento e lavaggio delle strade (SL) ,

B) **Definire standard qualitativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale**

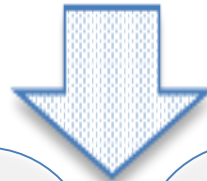
*Con il DCO 352/2019/R/rif, l'Autorità ha formulato proposte relative al punto A), mentre con successivi DCO verranno presentate proposte in tema di regolazione della qualità del servizio*

# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- **Obiettivi generali e specifici**
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

## Obiettivi generali e specifici (1/2)

L'Autorità, con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A, ha approvato il **Quadro strategico 2019-2021** che prevede, fra l'altro:



**Il 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 servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio”\**

**La 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”\**

\* *Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio, OS 2, Quadro strategico 2019-2021.*





## Obiettivi generali e e specifici dell'intervento (2/2)

### Obiettivi generali



### Obiettivi specifici

- **Tutelare gli utenti in maniera omogenea** sull'intero territorio nazionale
- **Garantire la trasparenza** sulle modalità di erogazione dei servizi
- **Promuovere comportamenti virtuosi**, in coerenza con gli obiettivi di carattere ambientale previsti dalla disciplina eurounitaria

- **Allineare la regolazione** con quella in materia adottata per gli **altri settori regolati**
- **Individuare strumenti di gradualità e flessibilità** volti ad intercettare l'eterogeneità delle gestioni, le dimensioni degli operatori e le specificità dei territori
- **Garantire coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti** di esercizio e di investimento

# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- **Tempistiche e gradualità**
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

# Tempistiche e gradualità

## Tempistiche

16 Settembre 2019

Scadenza per invio osservazioni al DCO

Entro 31 Ottobre 2019

Pubblicazione provvedimento finale, previo confronto con le associazioni degli stakeholder sulla base delle osservazioni inviate e di ulteriori dati raccolti sul tema oggetto di consultazione

Entro 1 Aprile 2020

Entrata in vigore della disciplina

*Primo periodo di regolazione dal 1° aprile 2020 al 31 dicembre 2023, senza differenziazione degli obblighi di trasparenza in funzione della tipologia di utenti (se domestici o non domestici)*

## Gradualità

Considerata l'eterogeneità del settore che vede la convivenza di diversi modelli di organizzazione, l'Autorità è orientata a prevedere un **differimento al 1° gennaio 2021 per i gestori affidatari del servizio e i Comuni con meno di 5.000 abitanti residenti\***

\* Come da dati ISTAT al 31/12/19

# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- **Ambito di applicazione**
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi



# Ambito di applicazione

## *Soggetti obbligati*

- **Gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero gestori dei singoli servizi di RT e SL**
- **Soggetti che effettuano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**

## *Destinatari finali dell'intervento*

**Tutti gli utenti**, indipendentemente dal fatto di essere **domestici o non domestici**



# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- **Obblighi di trasparenza tramite siti *internet***
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

# Obblighi di trasparenza tramite siti internet (1/6)

I soggetti obbligati dovranno **predisporre e mantenere aggiornata** un'apposita sezione del proprio **sito internet**, facilmente accessibile dalla *home page*, che dovrà contenere un **set minimo** informazioni, ovvero:

A

Aspetti generali  
del servizio di  
RT

B

Aspetti generali  
del servizio di  
SL

C

Pagamento del  
servizio



# Obblighi di trasparenza tramite siti *internet* (2/6)

A

## Aspetti generali del servizio di RT

- ✓ Ragione sociale
- ✓ Contatti (telefonici e di posta elettronica) per invio di richieste di informazioni, segnalazione, reclami, con relativa modulistica, liberamente accessibile e scaricabile
- ✓ Calendario e orari di raccolta
- ✓ Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti
- ✓ Carta dei servizi
- ✓ Livello di raccolta differenziata conseguito nell'ambito territoriale di riferimento in ciascuno degli ultimi tre anni in termini percentuali rispetto alla quantità complessiva raccolta e calcolato in base alle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016

B

## Aspetti generali del servizio di RL

- ✓ Ragione sociale del gestore che eroga il servizio;
- ✓ Calendario e orari di effettuazione del servizio con particolare riferimento ad eventuali divieti in termini di viabilità e/o soste



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



## Obblighi di trasparenza tramite siti internet (3/6)

C

### Pagamento del servizio

- ✓ Regole di calcolo della tariffa per l'anno in corso ed estremi dell'atto di approvazione da parte dell'ente competente
- ✓ Modalità e scadenze per il pagamento
- ✓ Procedure in caso di ritardo nel pagamento (inclusi eventuali interessi di mora, penalità o sanzioni) e indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizioni di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto
- ✓ Procedura, con relativa modulistica, liberamente accessibile e scaricabile, per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, variazioni nei dati relativi all'utente del servizio (per esempio nel caso di subentro di un nuovo utente) o nelle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa
- ✓ Indicazioni concernenti la possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico, ove tale opzione sia attiva, e relativa procedura di attivazione



# Obblighi di trasparenza tramite siti internet e soggetti obbligati (4/6)

A

**Aspetti generali  
del servizio di RT**

- **Gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL**
- **Soggetto affidatario dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti\***

B

**Aspetti generali  
del servizio di SL**

- **Gestore affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e di SL**
- **Soggetto affidatario dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti\***

C

**Pagamento del  
servizio**

- **Soggetto affidatario dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**

\* Se tale soggetto svolge inoltre solo attività di gestione tariffe potrà provvedere agli obblighi di cui alle lettere A. e B., anche tramite un rinvio alla *home page* del gestore affidatario



## Obblighi di trasparenza tramite siti internet (5/6)

*L' Autorità vede con favore che il Comune, anche nel caso in cui non invii direttamente il documento di riscossione all'utente, predisponga un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che contenga almeno le seguenti informazioni:*

- a) la **Carta della qualità dei servizi***
- b) il rinvio al **sito internet del gestore del servizio***

## Obblighi di trasparenza tramite siti internet (6/6)

*Per favorire il corretto comportamento degli utenti, **nel sito internet del gestore affidatario dei servizi dovranno essere pubblicate le variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi con un preavviso di almeno 3 mesi***

*L'Autorità vede altresì con favore lo sviluppo e l'implementazione di ulteriori **strumenti informativi innovativi in grado di aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'informazione a vantaggio degli utenti** (ad es., predisposizione di faq sul servizio e su obblighi di comunicazioni degli utenti)*



# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- **Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti**
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- Prossimi passi

## Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti (1/4)

I soggetti obbligati dovranno garantire **una base di informazioni uniforme a livello nazionale** che assicuri **l'eguale trattamento degli utenti con riferimento alla trasparenza dei documenti di riscossione**

**Destinatari intervento**

**Misure proposte**

**Soggetti responsabili dell'attività di gestione tariffe e gestione utenti**

- Informazioni generali sul documento di riscossione
- Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa
- Informazioni in merito alle modalità di pagamento
- Recapiti, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e sul raggiungimento degli obiettivi ambientali

## Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti (2/4)

In particolare, l'Autorità propone di includere **nei documenti di riscossione almeno le seguenti informazioni:**

- Servizio erogato, dati dell'utente e codice utente
- Dati identificativi dell'utenza (o delle utenze): ubicazione, codice utenza e dati catastali
- dati sulle caratteristiche degli immobili o delle aree e altri dati rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa:
  - superficie assoggettabile espressa in metri quadrati
  - categoria di utenza, così come definita dal d.P.R. n. 158/99, a partire dalla distinzione tra utenze domestiche e utenze non domestiche
  - nel caso di utenza domestica, numero di occupanti e, ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferita al servizio RU, indicazione di tale quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione, espressa in peso (kg) o volume (l)
  - ulteriori dati rilevanti
- Procedura per comunicare variazioni o errori, ai fini del calcolo importi e tempestiva effettuazione conguagli
- anno solare (o periodo inferiore) di riferimento del documento di riscossione
- intervallo di rispetto a cui è commisurato l'importo addebitato (o sono commisurati gli importi che lo costituiscono, in caso di variazioni in corso d'anno)

## Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti (3/4)

**Ai soli fini della regolazione in materia di trasparenza** nei servizi RT e SL, l'Autorità è orientata a introdurre le seguenti definizioni

**Utente  
del servizio**

Intestatario (persona fisica o giuridica) della fattura, nel caso di applicazione di tariffa corrispettiva, ovvero il contribuente (persona fisica o giuridica) destinatario dell'avviso/invito di pagamento

**Utenza**

Immobile o area soggetto/a tariffazione; uno stesso documento di riscossione può essere riferito a più di un'utenza riconducibile allo stesso utente



## Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti (4/4)

### Gratuità documenti di fatturazione

Come per i settori energetici, ricezione gratuita dei documenti di riscossione e delle comunicazioni sul servizio

### *Layout* documenti fatturazione

L'orientamento è di non intervenire sulle modalità di esposizione del *set* di informazioni minime, fermo restando che le informazioni di maggior rilievo devono essere riportate con adeguata evidenza grafica nella prima pagina

### Strumenti innovativi e formato elettronico

Possibilità di ricevere le fatture in formato elettronico e implementazione di strumenti innovativi di comunicazione per migliorare l'efficacia ed efficienza verso gli utenti



# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- **Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni**
- Prossimi passi

## Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni (1/2)

I soggetti che effettuano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti dovranno inviare agli utenti comunicazioni relative a variazioni rilevanti del servizio, con un **preavviso di almeno 3 mesi**

### Esempi di variazioni rilevanti

- ✓ Modalità di raccolta dei RU (per esempio nel caso di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta)
- ✓ Calendario e orari di effettuazione del servizio di SL
- ✓ Regime di tariffazione (per esempio nel caso di passaggio da TARI a tariffa corrispettiva)
- ✓ Regolamento comunale sul servizio
- ✓ Soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e in particolare nel soggetto che eroga il servizio di riscossione

## Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni (2/2)

*Il DCO 352/2019/R/rif prevede inoltre:*

- *che il gestore affidatario del servizio di gestione integrata ovvero dei singoli servizi di RT e di SL trasmetta al soggetto che effettua l'attività di gestione degli utenti le informazioni in suo possesso per la successiva trasmissione all'utente*
- *la possibilità di introdurre eventuali obblighi di comunicazione in capo agli utenti, nei casi di variazione nella numerosità del nucleo familiare, qualora rilevante per il calcolo della tariffa, o nel cambio di titolarità del rapporto o ancora di variazione relativa all'utenza*

# Agenda

- Quadro di riferimento
- Oggetto e finalità dell'intervento
- Obiettivi generali e specifici
- Tempistiche e gradualità
- Ambito di applicazione
- Obblighi di trasparenza tramite siti internet
- Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti
- Obblighi di trasparenza nelle comunicazioni
- **Prossimi passi**

# Prossimi passi

**Avvio**  
**Raccolta dati qualità**

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

***Fine Settembre 2019***

**I DCO su qualità**  
**contrattuale**

- Prime proposte relative a indicatori e standard minimi di qualità contrattuale del servizio di gestione dei RU

***Entro Dicembre 2019***

***Grazie per l'attenzione***