

**DELIBERAZIONE 31 OTTOBRE 2019**

**444/2019/R/RIF**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1085<sup>a</sup> bis riunione del 31 ottobre 2019

**VISTI:**

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- la direttiva 2018/851/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 2008/98/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95), recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- la legge 27 luglio 2000, n. 212;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: D.Lgs 152/06);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147 (di seguito: legge 147/13);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17), recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158 (di seguito: d.P.R. 158/99);
- il decreto del Ministero delle Finanze 24 ottobre 2000, 370;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 13 febbraio 2014;
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 26 maggio 2016, recante “Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani”;

- il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze 20 aprile 2017;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi per l’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF recante “Avvio di procedimento per l’adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati” (di seguito: deliberazione 226/2018/R/RIF);
- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A recante “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2019, 303/2019/R/RIF recante “Unificazione dei procedimenti di cui alle deliberazioni dell’Autorità 225/2018/R/RIF e 715/2018/R/RIF, volti alla regolazione e al monitoraggio delle tariffe in materia di ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con individuazione di un termine unico per la conclusione dei medesimi” (di seguito: deliberazione 303/2019/R/RIF);
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF recante “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018-2021” e il relativo Allegato A recante il “Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2018-2021, MTR”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 351/2019/R/RIF, recante “Orientamenti per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018-2021” (di seguito: documento per la consultazione 351/2019/R/RIF);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 352/2019/R/RIF, recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati – Inquadramento generale e primi orientamenti” (di seguito: documento per la consultazione 352/2019/R/RIF);
- l’“Indagine conoscitiva sui rifiuti solidi urbani”, dell’Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato, IC 49 del 21 gennaio 2016, pubblicata sul Bollettino n. 3/2016 della medesima Autorità.

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

- in particolare, l'articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità:
  - *“eman[i] le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)”* (lettera h);
  - *“controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”* (lettera g);
  - *“verific[hi] la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari”* (lettera n);
  - *“pubblicizz[i] e diffond[a] la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali”* (lettera l);
- l'articolo 2, comma 37, della medesima legge 481/95 prevede che *“le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”*;
- l'articolo 1, comma 527, della legge 205/17 *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione [...]”* ha trasferito all'Autorità le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- la predetta disposizione, in particolare, espressamente contempla tra le funzioni dell'Autorità, tra l'altro, la *“definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori”* (lett. b), nonché la *“diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza”* (lett. c).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 226/2018/R/RIF, l’Autorità ha disposto l’avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito anche: RU), in coerenza con le sopramenzionate disposizioni della legge 205/17 nonché della legge 481/95;
- le prime analisi ricognitive sul settore e gli incontri tecnici con i soggetti e le associazioni che ne rappresentano gli interessi hanno permesso di rilevare l’elevato grado di eterogeneità nei modelli organizzativi e nella regolazione locale del servizio integrato di gestione dei RU, nonché la sensibile frammentarietà e limitata disponibilità delle fonti informative sullo stato dei servizi; la suddetta eterogeneità è osservabile, per quanto di rilievo per questo provvedimento, rispetto:
  - agli strumenti utilizzati per regolare la qualità dei servizi e la trasparenza delle condizioni di erogazione dei medesimi, comprese quelle relative alla tariffa applicata (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
  - agli elementi informativi di carattere generale sul servizio, contenuti negli avvisi/inviti di pagamento o nelle fatture (di seguito convenzionalmente: documenti di riscossione) e negli altri strumenti di comunicazione all’utente;
  - alla trasparenza delle informazioni relative alla qualità ambientale del servizio;
- con il documento per la consultazione 352/2019/R/RIF l’Autorità ha esposto i primi orientamenti di regolazione in materia di trasparenza del servizio integrato di gestione dei RU ovvero dei singoli servizi che lo compongono, prevedendo, innanzitutto, contenuti informativi minimi obbligatori che devono essere garantiti all’utente, tenuto al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva (di seguito: tariffa), e rinviando a successivi documenti per la consultazione la formulazione di proposte relative a indicatori e *standard* minimi di qualità del servizio;
- nel suddetto documento per la consultazione l’Autorità ha, preliminarmente, chiarito che gli obblighi di trasparenza definiti a valle della consultazione, ove suscettibili di produrre oneri aggiuntivi per i soggetti responsabili dell’attuazione delle misure disposte dall’Autorità, troveranno coordinamento con i criteri per la regolazione tariffaria del servizio integrato di gestione dei RU, disposti nell’ambito del procedimento di cui alla deliberazione 303/2019/R/RIF;
- l’intervento di regolazione è teso:
  - ad armonizzare le garanzie a tutela degli utenti del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di raccolta e trasporto (di seguito: RT) e/o di spazzamento e lavaggio (di seguito: SL), in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, indipendentemente dalle scelte organizzative sulla gestione del servizio o dalla tipologia di tariffa applicata all’utente;

- a 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;
- per favorire il conseguimento delle suddette finalità, con il documento per la consultazione 352/2019/R/RIF l'Autorità ha ipotizzato i seguenti obiettivi specifici:
  - l'allineamento, ove possibile e tenendo conto delle specificità del settore dei RU, con la regolazione della trasparenza a vantaggio di consumatori e utenti negli altri settori regolati dall'Autorità;
  - l'efficacia ed efficienza delle misure di trasparenza, accompagnandole con adeguati strumenti di flessibilità e gradualità che riescano ad intercettare l'eterogeneità delle soluzioni gestionali adottate e delle dimensioni degli operatori, nonché le specificità dei territori;
  - la coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei RU, da definirsi nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 303/2019/R/RIF;
- in linea con tali obiettivi, nel documento per la consultazione 352/2019/R/RIF l'Autorità ha, pertanto, prospettato:
  - l'entrata in vigore della disciplina adottata a partire dal 1° aprile 2020, salvo che per i gestori, ivi inclusi i Comuni che gestiscono il servizio integrato in economia, che servono territori con una popolazione residente fino a 5.000 abitanti, per i quali prevedere il differimento al 1° gennaio 2021;
  - un primo periodo regolatorio compreso fra il 1° aprile 2020 e il 31 dicembre 2023, per garantire adeguata stabilità del quadro regolatorio, salvo che ulteriori interventi integrativi o di modifica siano opportuni o necessari;
  - la previsione di specifici obblighi informativi a carico dei gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- in particolare, l'Autorità ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti a tutti gli utenti del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi di RT e SL, indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico o non domestico):
  - sui siti internet dei gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero su quelli dei gestori dei singoli servizi di RT e di SL, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia, nonché – in ogni caso – sui siti internet dei soggetti che effettuano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, attraverso la predisposizione e aggiornamento di un'apposita sezione, facilmente accessibile dalla *home page*, che dovrà contenere un *set* minimo di informazioni raggruppabili come segue:
    - a) aspetti generali del servizio di RT, ivi inclusi i dati identificativi ed i contatti del gestore, le modalità di organizzazione, le caratteristiche e i livelli qualitativi del medesimo servizio;

- b) aspetti generali del servizio di SL, ivi inclusi i dati identificativi ed i contatti del gestore, le modalità di organizzazione, le caratteristiche e i livelli qualitativi del medesimo servizio;
  - c) pagamento del servizio, ivi incluse le informazioni sulle tariffe applicate e i termini di pagamento;
- sui documenti di riscossione relativamente a:
  - a) informazioni generali sul documento di riscossione, ivi inclusi i dati identificativi dell'utente e delle utenze e le informazioni rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa;
  - b) dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa, ivi inclusi importi e scadenze, componenti tariffarie, riduzioni, importi a conguaglio e atti di approvazione della tariffa;
  - c) informazioni in merito alle modalità di pagamento, ivi inclusi l'elenco degli strumenti utilizzabili, lo stato dei pagamenti precedenti e gli effetti di ritardi nel pagamento;
  - d) informazioni sull'erogazione del servizio e sugli obiettivi ambientali, ivi inclusi i dati identificativi ed i contatti del gestore, le modalità di organizzazione, le caratteristiche e i livelli qualitativi del medesimo;
- mediante comunicazioni individuali agli utenti ad opera del gestore del servizio integrato di gestione ovvero del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, relativamente a variazioni di rilievo delle condizioni di erogazione del servizio quali, ad esempio, modifiche nell'organizzazione delle attività di raccolta, nel regime tariffario o del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, con un preavviso di almeno 3 mesi;
- al fine di contemperare l'esigenza di garantire una corretta informazione degli utenti con l'esigenza di non determinare incrementi eccessivi nel costo del servizio, in un'ottica di semplificazione amministrativa, l'Autorità:
  - ha prospettato che tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero i gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti siano tenuti ad inviare gratuitamente agli utenti il documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva l'opzione di invio in formato elettronico qualora l'utente ne faccia esplicita richiesta;
  - non ha prospettato alcuna prescrizione sul *layout* dei documenti di riscossione o sull'ordine di esposizione dei differenti elementi informativi o voci di costo, riservandosi tuttavia di indicare le informazioni di maggior rilievo da riportare con adeguata evidenza nella prima pagina dei documenti di riscossione;
  - ha prospettato altresì che le informazioni obbligatorie possano alternativamente trovare spazio nei documenti di riscossione oppure in uno o più prospetti informativi da inviare contestualmente a tali documenti, a condizione che siano preservate la comprensibilità e la chiara evidenza delle informazioni;

- infine, per permettere ai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti di adempiere agli obblighi di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti, l'Autorità ha manifestato l'intenzione di prevedere specifici obblighi di trasmissione delle informazioni necessarie in capo al gestore del servizio di RT e al gestore del servizio di SL.

#### CONSIDERATO, INFINE, CHE

- i numerosi *stakeholder* intervenuti nella consultazione, tra i quali i gestori del servizio, gli utenti, gli Enti di governo d'ambito, i Comuni, nonché le rispettive associazioni, le Regioni e le Province Autonome hanno espresso un generale apprezzamento rispetto all'intervento dell'Autorità in materia di trasparenza nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei RU ovvero dei singoli servizi che lo compongono, mostrando ampia condivisione degli obiettivi generali e specifici, nonché delle misure illustrate dall'Autorità, e in particolare:
  - degli obblighi relativi agli elementi informativi minimi da riportare sui siti;
  - degli obblighi relativi agli elementi informativi minimi da riportare nei documenti di riscossione, con particolare riferimento a quelli relativi agli aspetti connessi alle caratteristiche delle utenze, alla tariffa e alle modalità di pagamento;
  - dell'opportunità di trasmettere agli utenti le informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di RT e SL, nonché dei risultati ambientali conseguiti;
- tuttavia numerosi rispondenti, in particolare i gestori di dimensioni medio-piccole, hanno evidenziato difficoltà operative ad adempiere agli obblighi previsti entro la data di attuazione prospettata, con particolare riferimento all'adeguamento dei *software* per la gestione delle operazioni di riscossione, proponendo di posticipare al 1° gennaio 2021 la data di decorrenza degli obblighi; tale posizione non è condivisa dalle associazioni degli utenti, da alcuni gestori del servizio integrato di grandi dimensioni e da un'associazione dei gestori che, al contrario, ritengono condivisibile la tempistica prospettata dall'Autorità, anche in considerazione della necessità di implementare quanto prima la disciplina regolatoria a tutela degli utenti;
- con riferimento alle variazioni di rilievo nella gestione del servizio integrato, numerosi partecipanti alla consultazione e, in particolare, la maggioranza dei gestori e delle relative associazioni, unitamente ad alcuni Enti territoriali, hanno segnalato difficoltà a garantire un termine di preavviso pari a tre mesi per la pubblicazione sul sito *web* e per la comunicazione agli utenti di informazioni sulle suddette variazioni, soprattutto nel caso in cui queste siano attribuibili ad eventi eccezionali o emergenziali; al riguardo i rispondenti hanno evidenziato altresì il rischio di una ridotta efficacia delle comunicazioni effettuate con eccessivo preavviso e hanno proposto la riduzione del sopradetto termine a uno o due mesi o, alternativamente, la previsione di un termine di preavviso non tassativo; per contro, la tempistica proposta dall'Autorità è stata

generalmente condivisa dalle associazioni degli utenti che hanno inoltre espresso un'ampia condivisione rispetto agli obblighi di informazione e di comunicazione;

- relativamente agli elementi informativi minimi da rendere disponibili attraverso siti internet, alcuni rispondenti, in prevalenza associazioni di utenti e Enti di governo d'ambito, hanno fornito suggerimenti per integrare il *set* informativo proposto dall'Autorità con ulteriori elementi – con riferimento, in particolare, alle fonti normative rilevanti per la determinazione della tariffa del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ed alle agevolazioni eventualmente previste per gli utenti in condizione di disagio economico e sociale - al fine di accrescere il grado di tutela degli utenti;
- un numero elevato di gestori e le relative associazioni, nonché le associazioni che rappresentano i Comuni, hanno espresso preoccupazione per l'aumento dei costi e degli impatti ambientali connessi alla predisposizione e trasmissione di informazioni, in formato cartaceo, sulle condizioni di erogazione del servizio e sui risultati ambientali, nonché per la potenziale perdita di efficacia e chiarezza derivante dall'inserire tali contenuti nei documenti di riscossione; per evitare tali inconvenienti diversi rispondenti hanno proposto di sostituire tali comunicazioni con collegamenti ipertestuali ai siti internet dei gestori del servizio oppure con comunicazioni periodiche dedicate; per contro le associazioni degli utenti intervenute in merito hanno condiviso le proposte dell'Autorità;
- con riferimento alle informazioni sui risultati ambientali della gestione, i pochi rispondenti intervenuti sul tema – in prevalenza gestori di grandi dimensioni – hanno segnalato la difficoltà ad effettuare un confronto tra dati pro-capite delle specifiche utenze e dati pro-capite medi, nonché l'opportunità di riportare dati o indicatori ufficiali più aggregati per la rappresentazione dei risultati ambientali;
- per quanto concerne la proposta di prevedere specifici obblighi di comunicazione in capo agli utenti, inerenti le variazioni nei dati concernenti gli utenti medesimi e le relative utenze, la maggior parte dei rispondenti ha rilevato come tali obblighi siano già previsti ai sensi della normativa primaria e definiti attraverso i regolamenti comunali sulla tariffa, nonché come le informazioni in questione siano già – ovvero possano essere – trasferite automaticamente ai gestori attraverso il collegamento tra banche dati comunali; di converso, un Comune di grandi dimensioni ha segnalato l'impossibilità di realizzare appieno il trasferimento delle suddette informazioni tra banche dati, e conseguentemente ha accolto con favore le proposte dell'Autorità.

#### **RITENUTO OPPORTUNO**

- al fine di armonizzare le garanzie a tutela dell'utente, assicurando contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla scelta organizzativa per la gestione del servizio o dalla



tipologia di tariffa applicata all'utente medesimo, confermare gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 352/2019/R/RIF, prevedendo:

- contenuti minimi obbligatori da riportare sui siti internet;
- contenuti minimi obbligatori da inserire nei documenti di riscossione;
- obblighi in materia di comunicazione individuale agli utenti;
- confermare, in considerazione dell'esigenza di garantire, a tutela dell'utente, maggiore trasparenza sulle condizioni di erogazione del servizio, la decorrenza degli obblighi di trasparenza a partire dal 1° aprile 2020 per tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei RU, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, ad eccezione dei gestori, ivi inclusi i Comuni che gestiscono il servizio integrato in economia, che erogano il servizio in territori con una popolazione residente non eccedente i 5000 abitanti, per i quali si conferma la decorrenza degli obblighi a partire dal 1° gennaio 2021;
- chiarire che il superamento di tale soglia debba essere valutato facendo riferimento alla somma degli abitanti residenti del territorio servito anche se comprensivo di più Comuni;
- prevedere, tuttavia, in considerazione delle osservazioni ricevute, che nel periodo intercorrente tra il 1° aprile e il 31 dicembre 2020 gli stessi obblighi debbano ritenersi efficaci in via sperimentale per i gestori che erogano il servizio integrato o i singoli servizi che lo compongono in territori con una popolazione residente eccedente i 5.000 abitanti;
- disporre, a maggior tutela dell'utente, l'integrazione dei contenuti minimi obbligatori da riportare sui siti internet, proposti con il documento per la consultazione 352/2019/R/RIF, con riferimento, in particolare, alle fonti normative rilevanti per la determinazione della tariffa del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e alle agevolazioni eventualmente previste per gli utenti in condizione di disagio economico e sociale;
- ridurre a 30 giorni solari il termine di preavviso minimo obbligatorio:
  - di pubblicazione sui siti internet delle informazioni sulle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione dei servizi, al fine di favorire un adempimento ragionevolmente tempestivo e accrescerne l'efficacia;
  - per la comunicazione agli utenti delle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- prevedere al contempo, la non tassatività dei sopracitati termini per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, tenuto conto che l'imprevedibilità degli eventi straordinari non consente ai gestori del servizio di garantire un adeguato preavviso agli utenti come richiesto dall'Autorità in condizioni normali del servizio;
- al fine di contemperare l'esigenza di contenere i costi dei gestori con la finalità di salvaguardare la chiarezza e la completezza dei contenuti informativi a tutela di tutti gli utenti, ivi inclusi quelli con difficoltà di accesso a internet:

- prevedere la possibilità, rispetto a specifici elementi informativi minimi, di esporre nei documenti di riscossione o in prospetti informativi allegati solo le informazioni o i dati necessari ai fini della determinazione della tariffa;
- confermare la possibilità di esporre alcuni elementi informativi inerenti all'organizzazione dei servizi, quali il calendario e gli orari della raccolta dei RU ed il calendario e gli orari dello spazzamento e lavaggio delle strade, nei documenti di riscossione o alternativamente di indicare il link al relativo sito *web*;
- prevedere la facoltà del gestore di procedere all'esposizione, nei documenti di riscossione, di alcuni elementi informativi minimi relativi alle condizioni di erogazione del servizio ed ai risultati ambientali, e le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani, con cadenza annuale, indipendentemente dalla frequenza di trasmissione dei documenti di riscossione;
- con specifico riferimento all'indicazione, nei documenti di riscossione, dei risultati ambientali della gestione, in considerazione delle difficoltà implementative evidenziate nell'ambito della consultazione:
  - confermare la previsione di un obbligo di pubblicazione della percentuale di raccolta differenziata conseguita nell'ultimo triennio prevedendo che il gestore utilizzi i dati del Catasto dei rifiuti, di cui all'articolo 189 del D.Lgs 152/06, ove disponibili;
  - nelle more della definizione dei provvedimenti relativi alla regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei RU ovvero dei singoli servizi che lo compongono, rinviare a successivi approfondimenti la definizione di indicatori di produzione pro-capite di rifiuti urbani, da impiegare per il perseguimento di obiettivi di crescita della consapevolezza dell'utente del servizio;
- confermare – ove il servizio integrato di gestione dei RU sia erogato da soggetti distinti – l'obbligo, in capo al gestore del servizio di RT ed al gestore del servizio di SL, di trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni necessarie all'adempimento degli obblighi di trasparenza del servizio, specificando i termini entro cui devono essere trasmesse le sopracitate informazioni;
- infine, anche in considerazione delle osservazioni ricevute e della necessità di effettuare ulteriori approfondimenti - da effettuare nell'ambito alla regolazione della qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei RU ovvero dei singoli servizi che lo compongono – rinviare la previsione di eventuali obblighi di comunicazione in capo agli utenti

## **DELIBERA**

1. di approvare il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo 1 aprile 2020 - 31 dicembre 2023 (TITR), allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. di trasmettere il presente provvedimento alle associazioni di consumatori e utenti iscritte al CNCU, nonché ad ANCI, ANEA, ANUTEL, CISAMBIENTE, FISE ASSOAMBIENTE e UTILITALIA;
3. di pubblicare il presente provvedimento e il relativo Allegato A sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

31 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*

**Allegato A**

**TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA  
NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° APRILE 2020 - 31 DICEMBRE 2023**

**TITR**

## **Indice**

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

## Articolo 1

### Definizioni

1.1. Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento di cui il presente allegato costituisce parte integrante e sostanziale si applicano le seguenti definizioni:

- **attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** comprende le operazioni di:
  - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
  - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - promozione di campagne ambientali;
  - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **categoria di utenza** è la tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*";
- **D.M. 26 maggio 2016** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*";

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze del 20 aprile 2017;
- **documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito o Egato** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri Enti competenti secondo la normativa vigente;
- **gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** è il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei RU, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia;
- **gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** è il soggetto affidatario dell’attività di gestione tariffe e rapporti con l’utenza, ivi inclusi i Comuni titolari della medesima attività;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto affidatario dell’attività di raccolta e trasporto, ivi inclusi i Comuni che gestiscono l’attività in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto affidatario dell’attività di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi inclusi i Comuni che gestiscono l’attività in economia;
- **legge n. 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **MTR** è il Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2018-2021 approvato con deliberazione 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF;
- **popolazione residente** è la popolazione residente in un comune come risultante dalla rilevazione ISTAT al 31 dicembre 2018;
- **rifiuti urbani o RU** sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo n. 152/06;
- **servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro

percorso, vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei RU, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- **servizio minimo**, nel caso di applicazione di una tariffa con misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferita, è la dimensione minima (misurata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in termini di volume minimo, ovvero peso minimo, ovvero numero minimo di svuotamenti) del servizio integrato di gestione dei RU, di riferimento per la determinazione dell'importo addebitato all'utente, indipendentemente dalla quantità di RU effettivamente conferita;
- **tariffa** è la TARI di cui all'articolo 1, comma 639, della legge n. 147/13, oppure la tariffa di natura corrispettiva istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della medesima legge;
- **utente** è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazioni di natura urgente e/o emergenziale** sono le variazioni del servizio determinate da modifiche normative, cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente e scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente provvedimento definisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nel periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023.
- 2.2 Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi di cui ai successivi articoli si applicano:
  - a) al gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
  - b) qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti:
    - i) al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;



- ii) al gestore delle attività di raccolta e trasporto e al gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade – limitatamente alle lettere da a) a i) del comma 3.1, ciascuno per gli aspetti di propria competenza.
- 2.3 Le disposizioni stabilite dal presente provvedimento, che operano in via sperimentale fino al 31 dicembre 2020, si applicano:
- a) dal 1° aprile 2020, salvo quanto previsto alla successiva lettera b);
  - b) dal 1° gennaio 2021 per:
    - i) 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, ivi compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia, che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti;
    - ii) i gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti.

### **Articolo 3**

#### *Obblighi di trasparenza tramite siti internet*

- 3.1 I gestori di cui al precedente Articolo 2 sono tenuti, nei limiti di quanto stabilito al comma 2.2, a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:
- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
  - b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
  - c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
  - d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;

- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) 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;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi 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;
- q) 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, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile;

- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
  - s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità.
- 3.2 La sezione del sito internet di cui al comma 3.1 deve altresì contenere l’indicazione chiara ed evidente delle variazioni di rilievo, così come definite al successivo Articolo 9, nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono.
- 3.3 Le variazioni di cui al precedente comma 3.2 devono essere pubblicate almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che devono essere comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile.
- 3.4 I contenuti informativi di cui al precedente comma 3.1 devono essere organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all’ambito territoriale in cui si colloca l’utenza, nonché la comprensibilità delle informazioni riportate.

#### **Articolo 4**

##### *Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione*

- 4.1 Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti è tenuto ad inviare agli utenti un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell’utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico secondo quanto disposto dal successivo comma 4.2.
- 4.2 Il documento di riscossione deve contenere specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione. Il documento deve altresì chiarire che l’opzione di invio in formato elettronico si estende alle comunicazioni agli utenti di cui all’Articolo 9.
- 4.3 Nel documento di riscossione o negli eventuali prospetti informativi allegati viene riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni di cui all’Articolo 3, comma 3.1, lett. s), del presente provvedimento.
- 4.4 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione e degli eventuali prospetti informativi allegati.

## **Articolo 5**

### *Informazioni generali nei documenti di riscossione*

- 5.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano, in modo chiaro e comprensibile, almeno le seguenti informazioni generali:
- a) indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
  - b) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo dell'utente;
  - c) dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa:
    - i) indirizzo e codice utenza;
    - ii) superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati;
    - iii) dati catastali, ove disponibili;
    - iv) categoria di utenza;
    - v) nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile;
    - vi) ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, indicazione di tali quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa;
  - d) indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello fisico presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati di cui alle lettere b) e c) del presente comma;
  - e) periodo di riferimento del documento di riscossione; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui alla lettera c) del presente comma è indicata la decorrenza delle medesime dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;
  - f) 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.

## **Articolo 6**

### *Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione*

- 6.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano almeno i seguenti dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa, relativi a ciascuna delle utenze a cui si riferiscono gli importi oggetto di riscossione:

- a) 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 raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, qualora i servizi vengano fatturati distintamente, espresso in euro; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui al comma 5.1, lettera c), dal punto ii) al punto v), il documento di riscossione indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento del documento di riscossione;
- b) scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
- c) ove applicabile, importo, espresso in euro, 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;
- d) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;
- e) in caso di applicazione di tariffa con misurazione puntuale delle quantità conferite, indicazione, ove rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo;
- f) importo, espresso in euro, e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;
- g) importo, espresso in euro, 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;
- h) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi ad imposte, tributi o 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;
- i) estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;
- j) 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.

## **Articolo 7**

### *Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione*

- 7.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano almeno le seguenti informazioni sulle modalità di pagamento:

- a) elenco delle modalità di pagamento ammesse, ivi compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;
- b) situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;
- c) ove risultino importi ancora dovuti, le procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento, nonché le 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.

### **Articolo 8**

#### *Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione*

- 8.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano le seguenti informazioni minime sull'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono e sui risultati ambientali della gestione:
- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il servizio di raccolta e trasporto e/o del gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
  - b) 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;
  - c) recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
  - d) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni di cui all'Articolo 3.
- 8.2 Il documento di riscossione o eventuali prospetti ad esso allegati riportano con cadenza almeno annuale le seguenti informazioni minime:
- a) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto presso cui tali informazioni sono disponibili;
  - b) 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 internet proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;

- c) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
- d) percentuale di raccolta differenziata 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, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2.

## **Articolo 9**

### *Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti*

- 9.1 Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, qualora le attività incluse nel medesimo servizio integrato siano gestite da soggetti distinti, comunica agli utenti interessati, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, che includono almeno le seguenti:
- a) modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta;
  - b) modifiche nel calendario della raccolta porta a porta;
  - c) modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
  - d) modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
  - e) modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.
- 9.2 Il termine di preavviso di cui al precedente comma 9.1 non si applica alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale, fermo restando l'obbligo, per il gestore, di inviare le comunicazioni con il massimo preavviso possibile.
- 9.3 Nel rispetto del termine di preavviso di cui al precedente comma 9.1, le comunicazioni di cui al medesimo comma possono essere effettuate attraverso il documento di riscossione con adeguata evidenza e comprensibilità.
- 9.4 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione delle comunicazioni di cui al comma 9.1.

## **Articolo 10**

### *Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata*

- 10.1 Ai fini del calcolo della percentuale di raccolta differenziata il gestore si riferisce ai dati annuali, di dettaglio comunale, del Catasto Rifiuti di cui all'articolo 189 del decreto legislativo 152/06.
- 10.2 Ove uno o più dei suddetti valori annuali non siano disponibili ai fini dell'assolvimento degli obblighi di cui al comma 3.1, lettera h), e al comma 8.2, lettera d), il gestore determina la percentuale di raccolta differenziata sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016 e ne dà adeguata evidenza nel documento di riscossione.

## **Articolo 11**

### *Trasmissione di informazioni tra operatori*

- 11.1 Ai fini dell'adempimento degli obblighi di cui al presente provvedimento 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:
- a) le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 entro il 30 aprile 2020;
  - b) le informazioni sulle successive variazioni negli elementi di cui ai sopradetti commi, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 11.2, entro 15 (quindici) giorni solari dalle relative modifiche.
- 11.2 Ai fini dell'adempimento degli obblighi di cui al comma 3.3 e all'Articolo 9, il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere le informazioni necessarie al soggetto gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti almeno 45 (quarantacinque) giorni solari prima del momento in cui le variazioni di rilievo del servizio diventano efficaci.

## **Articolo 12**

### *Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti*

- 12.1 Qualora l'Ente territorialmente competente, anche su proposta del gestore, definisca standard di trasparenza ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di tutela dell'utente non inferiori a quelli definiti nel presente provvedimento.