



Approfondimento n. 17 – 4 ottobre 2022

L'INTRODUZIONE DEL NUMERO VERDE TARI: PARERE DI ARERA E POSSIBILI SOLUZIONI

Simone Pellegrin



#AreaTributi
#AreaContabilità
#AreaPersonale
#AreaAziendePubbliche



L'obbligo di introduzione del Numero Verde sui rifiuti all'interno del TQRIF

Tra gli obblighi introdotti da ARERA con Deliberazione 15/2022/R/Rif in materia di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani spicca quello relativo all'introduzione del numero verde destinato agli utenti del servizio. L'articolo 20 dell'allegato alla Deliberazione sopra citata (denominato TQRIF) in proposito recita quanto segue:

“Obblighi di servizio telefonico

20.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

20.2 Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare”.

L'Autorità prevede che anche i Gestori rientranti nello Schema Regolatorio I sono tenuti al rispetto degli obblighi di servizio individuati nella Tabella 2 dell'Allegato A succitato. Dal momento che tra i Gestori è ricompreso anche il Comune che provvede alla gestione della tariffa TARI, e che tra gli obblighi minimi trova spazio l'attivazione di un numero verde totalmente gratuito, pare evidente che ogni Comune italiano che si occupa direttamente della riscossione del tributo a far data dal 1° gennaio 2023 dovrà introdurre un numero differente, necessario alle sole risposte in materia di Tassa Rifiuti, con costi di attivazione e gestione in molti casi ritenuti superflui dai Comuni stessi dal momento che già gli uffici tributi dispongono di sportello telefonico.

Oltre alla duplicazione del servizio (rimarrebbe poi comunque in vigore un numero telefonico dedicato agli altri tributi, magari non gratuito) è opportuno valutare anche le ricadute in termini di impatto sui costi. Per molti Comuni tale spesa periodica si rivelerebbe onerosa per fornire un servizio che già di fatto viene reso all'utenza e che sarebbe svolto con le stesse modalità già in uso. L'introduzione di un numero verde infatti non sarebbe sinonimo di tempestività nelle risposte poiché, com'è noto, ciò dipende anche dalla disponibilità dell'operatore comunale che può dedicare il proprio tempo a fornire riscontri telefonici. Semmai l'introduzione del numero verde garantirebbe la gratuità del servizio: ad oggi tuttavia la maggior parte degli operatori telefonici forniscono piani di pagamento non connessi al numero e alla durata delle telefonate (c.d. tariffe *flat*) grazie alle quali il contribuente non si trova nella condizione di sostenere un costo per la singola chiamata all'ufficio TARI.

Naturalmente l'attivazione ed il mantenimento del servizio genererebbe un costo da riportare poi all'interno del Piano Finanziario TARI e da ricaricare all'utenza direttamente mediante tariffe del tributo, quindi anche nei confronti di chi non dovesse necessitare di chiamate per la richiesta di informazioni.

Il quesito all'Autorità e la recente risposta (3 ottobre 2022)

Quanto sopra descritto ha condotto diversi Comuni a porre uno specifico quesito all'Autorità destinato alla richiesta di deroga relativamente all'obbligo che com'è evidente comporterebbe ricadute in termini di costi efficienti da riconoscere a carico degli utenti.

All'interno della nota venivano illustrate le modalità attuali di contatto con l'ufficio tributi (numero telefonico, comunicazioni via posta elettronica, sportello fisico) ed è stato rappresentato che il costo di adeguamento all'obbligo genererebbe l'innalzamento dei valori da inserire nel PEF (alla voce CQ che rappresenta la componente, di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard introdotti dall'Autorità), di conseguenza della tariffa all'utenza, senza che tale introduzione costituisca un sensibile e proporzionato miglioramento della qualità del servizio apprezzabile da parte dei contribuenti, rispetto alle modalità con cui attualmente è erogato lo stesso.

In data 3 ottobre 2022 l'Autorità ha fatto pervenire riscontro alle istanze presentate da un Comune: si riportano di seguito alcuni stralci del documento.

“Innanzitutto, si evidenzia che, con riguardo al menzionato obbligo di servizio telefonico di cui all'art. 20 del TQRIF, non sono state previste deroghe alle disposizioni adottate.

Come noto, inoltre, i provvedimenti dell'Autorità vengono assunti secondo procedure basate su criteri di efficienza e trasparenza; in tal senso, trova ampio spazio la consultazione con i soggetti interessati, attraverso la diffusione di documenti, la raccolta di osservazioni e proposte scritte ed eventuali audizioni collettive e individuali.

In proposito, il TQRIF è stato oggetto di un articolato processo di consultazione, nell'ambito del quale, rispetto all'attivazione di un numero verde gratuito da parte del gestore tariffe e rapporto con gli utenti, non sono stati adeguatamente rappresentati elementi – soprattutto con riferimento all'incremento dei costi – idonei ad orientare diversamente la posizione rappresentata dall'Autorità”.

Inizialmente l'Autorità si sofferma sul processo di consultazione che ha condotto all'adozione del provvedimento in discussione, evidenziando che sono stati messi a disposizione tempi, spazi e modalità per intervenire e che ciononostante nessuno stakeholder presente¹ ha formulato riserve relative all'incremento di costi.

Infine l'Autorità chiude completamente la possibilità di poter interpretare la presenza di un servizio telefonico già attivo presso l'ufficio tributi alla stregua di una sostituzione rispetto all'introduzione di uno specifico numero verde:

“Si evidenzia che, in tutti i settori regolati la disponibilità di un numero verde gratuito cui l'utente può rivolgersi per richiedere informazioni, presentare un reclamo o una rettifica di fatturazione rappresenta uno dei requisiti minimi richiesti dalla regolazione, al fine di garantire l'accesso uniforme ad una serie di prestazioni ritenute essenziali e regolate dall'Autorità”.

¹ Per completezza si rappresenta che nella Deliberazione 422/2021 ARERA rendeva noto che hanno partecipato alla consultazione 46 soggetti fra cui 15 gestori, 3 Regioni, 13 fra Enti locali ed Enti di Governo d'ambito, 1 Consorzio di imprese, 1 Associazione di Enti Locali, 1 Associazione di Enti di Governo d'Ambito, 2 Associazioni di Consumatori, 8 Associazioni di imprese, 1 Fondazione di ricerca e 1 Centro studi.

Dalla risposta dell'Autorità si può trarre la conclusione che anche per la richiesta di informazioni connesse alla gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti sia necessario consentire agli utenti l'accesso telefonico ad un numero completamente gratuito (che come visto sopra è gratuito solo all'atto della telefonata dal momento che poi i costi saranno presenti insieme agli altri nella determinazione delle tariffe, gravitando anch'essi nella determinazione del Piano Finanziario).

Occorre quindi provvedere a trovare soluzioni idonee da parte di tutti i Comuni che riscuotono direttamente il tributo. Di seguito presentiamo le uniche due ipotesi a nostro avviso plausibili, proprio in considerazione della risposta dell'Autorità.

Le soluzioni applicabili alla luce della comunicazione di ARERA: ipotesi e criticità connesse

La soluzione più ovvia consiste nell'attivazione diretta di un numero verde dedicato alla fornitura delle informazioni a cura dell'ufficio tributi del Comune: andranno previsti orari di disponibilità del personale che possa presidiare il numero stesso e gli stessi dovranno essere indicati all'interno del sito internet (nella sezione Trasparenza da aggiornare ai sensi delle nuove disposizioni della Delibera 444/2019 rivista alla luce delle modifiche apportate con Delibera 15/2022) e dell'avviso di pagamento che dovrà comprendere questa informazione necessaria. Allo stesso tempo il numero verde dedicato dovrà comunque costituire punto di informazione telefonico in relazione alla TARI, al fine di evitare ulteriori duplicazioni che già inevitabilmente si creeranno soprattutto nei piccoli Comuni ove è presente un solo funzionario per tutte le entrate tributarie che dovrà quindi far fronte anche ai contatti telefonici con i contribuenti in materia di IMU, Canone Unico, Imposta di Soggiorno etc.

Sotto il profilo dei costi, da informazioni acquisite direttamente dagli enti, risultano a chi scrive importi piuttosto onerosi in relazione al tipo di servizio richiesto ed alle modalità di fruizione dello stesso. Dal momento che le variabili sono numerose suggeriamo agli stessi operatori comunali di voler procedere a confronti di mercato, partendo naturalmente dalle condizioni offerte dal fornitore dell'utenza telefonica già esistente. La quantificazione è quantomai delicata in relazione all'appostamento della stessa nel PEF 2023 che potrà accogliere tale costo purché supportato dalle necessarie evidenze anche al fine di evitare di trovarsi nella situazione di non aver introitato abbastanza mediante TARI e nemmeno in quella di dover restituire ai cittadini nel 2025 i maggiori costi imputati per un servizio che si è rivelato poi essere più conveniente di quanto previsto inizialmente (come previsto dal MTR-2).

Una seconda ipotesi è contenuta all'interno dello stesso TQRIF di ARERA che all'articolo 2 dispone:

“2.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V; [...]

2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV² e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti".

Con specifica deroga l'Autorità apre all'ipotesi in cui l'obbligo di introduzione del numero verde valga solo in relazione al Gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, anche con riferimento alle informazioni relative alla Gestione della tariffa. Naturalmente ciò non significa che sia quel Gestore a dover fornire i riscontri necessari in materie non di propria competenza, ma che quantomeno provveda a creare il punto di contatto telefonico, provvedendo poi al passaggio della conversazione direttamente all'ufficio tributi.

Tuttavia questa soluzione, anche ventilata da IFEL con nota del 6 aprile scorso, non è immune da incognite e criticità. Innanzitutto è bene evidenziare che la competenza dell'eventuale devoluzione al Gestore della raccolta dell'onere di rispondere anche alle chiamate destinate all'ufficio tributi è attribuita all'Ente Territorialmente Competente (quindi il dialogo con l'affidatario potrà essere più agevole per i Comuni che sono anche ETC, meno per gli altri in cui si rende necessaria l'intercessione di un soggetto terzo).

Inoltre l'eventuale passaggio dovrà avvenire previa intesa con il Gestore che si accollerebbe l'onere di deviare le chiamate in arrivo destinate alle informazioni sulla gestione della tariffa: questo passaggio non è per nulla banale e comporta la disponibilità di un'infrastruttura tecnologica che consenta l'inoltro delle telefonate che devono sempre mantenere il vincolo di gratuità, come affermato nella recentissima missiva di ARERA richiamata sopra. Oltre a ciò saranno necessarie risorse umane proporzionate all'effettivo servizio reso (chiaramente questo varierà anche in funzione della dimensione demografica del Comune) e la conoscenza delle disponibilità degli uffici tributi di poter ricevere le chiamate in specifici giorni e orari.

Se pensiamo ad esempio ad un Gestore affidatario della raccolta da parte di 30 Comuni con un bacino di 200.000 utenze, la realizzazione di un'interfaccia come quella richiesta alla Società appare significativamente onerosa. Sicuramente lo è meno per la Società in house direttamente incaricata solo dal proprio Comune che verosimilmente sarà gravata di un numero più esiguo di passaggio di telefonate per lo più al medesimo operatore comunale, per il quale gli orari di disponibilità possono essere facilmente conoscibili.

Tornando infine sul tema costi occorrerà poi anche comprendere, nell'ipotesi appena descritta, se l'applicazione della stessa comporterebbe per il Comune esborsi aggiuntivi e, in tal caso, valutarne l'impatto; non passi in secondo piano che gli stessi importi dovranno infatti essere indicati all'interno dei prossimi Piani Finanziari ed in ogni caso sostenuti dall'ente, salvo diversi accordi con la Società. In ultimo è bene osservare che il Gestore della raccolta dovendo assentire a tale onere potrebbe pure sottrarsi allo stesso ed in tal caso si ritiene che l'Ente Territorialmente Competente non abbia facoltà coercitive. In questa denegata ipotesi al Comune gestore della tariffa non resterebbe che provvedere ad attivare un numero verde in autonomia tempestivamente, dal momento che il rispetto degli obblighi regolatori decorre dal 1° gennaio 2023.

² L'articolo 20 visto sopra rientra proprio nel titolo IV pertanto la deroga prevista si applica anche a tale articolo