



Approfondimento n. 23- 05 ottobre 2021

**STATO DELL'ARTE IN MERITO
ALL'APPLICAZIONE DELLA TRASPARENZA
NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI
URBANI INTRODotta DA ARERA CON
DELIBERA 444/19**

Simone Pellegrin



#AreaTributi
#AreaContabilità
#AreaPersonale
#AreaAziendePubbliche



La Deliberazione 444/2019: cenni preliminari ed obiettivi

La Deliberazione 444/2019, introdotta dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente il 31 Ottobre 2019, rappresenta la concretizzazione di una delle missioni più importanti e delicate da lungo tempo affidate alla stessa. La legge 481/95, infatti, rimetteva all'Autorità il compito di promuovere la partecipazione del cittadino mediante una disciplinata tutela dei suoi interessi in qualità di utente e consumatore: già in questa prima fase di avvio si chiedeva ad ARERA di poter intervenire nella divulgazione delle condizioni di svolgimento del servizio al fine di garantire, anche tramite un periodico controllo sulla qualità e l'efficacia delle prestazioni, una conseguente parità di trattamento fra gli utenti (art. 2 comma 12 della legge 481/95).

La legge 2015/17, che trasferisce all'Autorità le funzioni di regolazione in materia dei rifiuti, all'art. 1 comma 527 rafforza la necessità di affidare ad ARERA l'applicazione della trasparenza *“al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed 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”*: per la determinazione di tali livelli qualitativi, l'ARERA si è avvalsa della collaborazione delle Regioni, dei gestori e delle associazioni dei consumatori.

Tale *iter* preparatorio, florido di altri provvedimenti utili a valorizzare la diffusione della trasparenza, ha raggiunto il suo compimento con la Delibera 444/2019 e relativo TITR (Testo Integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti) il quale ha introdotto gli *“elementi informativi minimi”* che devono essere garantiti a tutti gli utenti del Servizio Integrato dei rifiuti urbani, cioè a tutte le utenze domestiche e non domestiche tenute al pagamento della TARI.

Sebbene la Deliberazione sia valida dal 1° aprile 2020 al 31 dicembre 2023, le reali tempistiche di applicazione dipendono dalla dimensione demografica della realtà in cui i soggetti chiamati all'adempimento si trovano ad agire. Infatti, per i Comuni con una popolazione inferiore ai 5000 abitanti, l'obbligo decorre dal 1° gennaio 2021: diverso è il discorso per i Comuni con una popolazione residente eccedente i 5000 abitanti per i quali tale adeguamento si sarebbe già dovuto concretizzare a partire dal 1° aprile 2020¹. Dunque, essendo ormai ampiamente spirati entrambi i termini, il Comune che non ha provveduto in tempo utile all'adeguamento richiesto dalla regolamentazione, risulterà inadempiente, sebbene l'ARERA non si sia ancora mai espressa sulle sanzioni e conseguenze da comminare in caso di ritardo.

I canali per il perseguimento della trasparenza

Gli strumenti disciplinati dalle disposizioni contenute nella Delibera 444/2019 ed il TITR sono:

¹Tale termine è stato poi differito al 1°luglio 2020 dall'art. 2 della Delibera ARERA 59/2020.

- il sito internet del gestore del servizio integrato dei rifiuti, ivi compresa l'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (art. 3 del TITR);
- il documento di riscossione o avviso di pagamento (art. 4 del TITR e seguenti).

Nei frequenti casi in cui il ruolo del gestore del servizio integrato dei rifiuti sia di fatto rivestito da più soggetti (nello specifico un gestore affidatario della raccolta e trasporto e dello spazzamento e un gestore, il Comune, che mantiene a sé la gestione della riscossione del tributo) entrambi devono ritenersi assoggettati alla disciplina citata e intervenire a seconda dei casi, solo sul proprio sito internet, oppure anche sul documento di riscossione.

I contenuti per l'aggiornamento del sito internet

Con riferimento al primo, il provvedimento prevede che venga istituita un'apposita sezione, facilmente raggiungibile dalla *homepage* che, al suo interno, dovrà includere un nutrito gruppo di informazioni da rendere pubbliche a tutela dell'utente.

Di seguito si riassumono gli oneri cui deve far fronte il Gestore della raccolta e del trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle strade e del suolo pubblico, a norma di quanto stabilito dall'art.3:

Obblighi in capo al gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade e del suolo pubblico
a) La ragione sociale del gestore che effettua il servizio integrato di gestione dei rifiuti: tale obbligo si riferisce al gestore della tariffa e rapporti con gli utenti, al gestore della raccolta e trasporto ed al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade (nell'eventualità in cui tali attività siano effettuate da soggetti distinti);
b) I riferimenti telefonici, di posta ed i contatti di posta elettronica dei soggetti indicati al punto precedente ai quali potersi riferire in caso di segnalazioni di disservizi o di reclami: devono altresì essere esposti anche i recapiti e gli orari degli sportelli ai quali rivolgersi per ottenere assistenza;
c) La modulistica per l'invio di reclami;
d) Il calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani: andranno segnalati altresì anche i centri di raccolta presenti sul territorio. Qui, possono altresì essere segnalate le eventuali campagne straordinarie di raccolta dei RSU;
e) Le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti al servizio pubblico;
f) La vigente Carta della qualità del servizio;
g) La percentuale di raccolta differenziata raggiunta, nell'ultimo triennio, nel contesto territoriale in cui si svolgono le attività di gestione dei rifiuti;
h) Il calendario e gli orari di esecuzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade con relativi avvertimenti riguardo eventuali limitazioni di percorribilità e/o divieti nel tratto viario interessato.
i) Informazioni in merito alle eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e nuove aperture/chiusure dei centri di raccolta

La seconda parte del medesimo art. 3, elenca gli obblighi che spettano, in via esclusiva, al Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti:

Obblighi in capo al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti
j) Le regole per il calcolo della tariffa (da intendersi quale sommatoria della componente fissa e variabile) da esibire, anche mediante esempi, in modo chiaro e facilmente comprensibile dagli utenti. Uno spazio deve altresì essere riservato all'esposizione dei meccanismi di conguaglio ed all'illustrazione della procedura di accesso alle riduzioni tariffarie da poter accordare alle famiglie in stato di difficoltà economica e sociale;
k) Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste
l) Gli estremi dell'atto di approvazione della tariffa per l'anno in corso;
m) Regolamento TARI;
n) Modalità di pagamento ammesse con specifico riferimento alle soluzioni gratuite;
o) Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
p) Le necessarie informazioni nel caso di omissione o ritardo nel pagamento. È da includere anche l'identificazione dei tassi di interesse da applicare agli utenti morosi;
q) Le procedure per la segnalazione di eventuali errori commessi o in fase di determinazione degli importi addebitati o nel caso di errore o variazione dei dati riferiti all'utente o all'utenza;
r) Le informazioni per la ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico;
s) Le eventuali comunicazioni da parte dell'Autorità, agli utenti, riguardo i rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio.

L'art. 3 comma 4 del TITR stabilisce che *“I contenuti informativi 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”*.

I contenuti per l'aggiornamento dell'avviso di pagamento

Il documento di riscossione, insieme agli eventuali altri prospetti informativi allegati, è uno strumento di significativa importanza nella veicolazione del principio di trasparenza. La Delibera 444/19, nella parte riservata al documento di riscossione, sceglie ancora una volta di rendere il contribuente sempre più cosciente ed informato dei servizi messi a sua disposizione; per questo, dall'art. 4 in poi del TITR, si propone un elenco dettagliato e puntuale di tutte le informazioni di cui il cittadino deve disporre nell'avviso di pagamento. Si tratta dunque di comunicazioni che riguardano lo svolgimento del servizio da liquidare, informazioni sul gestore che lo eroga, modalità e condizioni di pagamento dei documenti di riscossione in corso di validità o in mora perché ancora non liquidati e dunque pendenti.

L'art. 5 del TITR, il cui contenuto è riepilogato nella tabella che segue, dedica spazio alle informazioni generali che devono necessariamente essere incluse nel documento:

Informazioni generali da indicare nei documenti di riscossione
a) Indicazioni del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
b) Dati identificativi dell'utente (nome, cognome, codice fiscale o denominazione societaria, partita IVA, codice univoco di identificazione dell'utente);
c) Dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato (ove necessari ai fini della commisurazione della tariffa): codice ed indirizzo utenza, superficie assoggettabile (espressa in mq), dati

catastali, categoria dell'utenza, n° di occupanti dell'immobile, quantità e tipo di frazione soggetta a misurazione (se la tariffa è commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta);
d) Indirizzo internet e/o recapito telefonico 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);
e) Periodo di riferimento del documento di riscossione: in 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 da versare per l'erogazione del servizio;
f) Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio delle 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.

L'art. 6 del TITR elenca e definisce tutte le informazioni che il contribuente è tenuto a conoscere, relativamente agli importi addebitati:

Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione (art. 6 TITR)
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;
b) Scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
c) Ove applicabile, importo, espresso in euro, di ciascuna delle rate in cui è consentito procedere al pagamento;
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.

In ogni documento di riscossione bisogna altresì verificare che siano esposte tutte le forme di pagamento ammesse, come illustrato all'art. 7 del TITR. Si tratta dunque di indicare:

Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione
a) Elenco delle modalità di pagamento ammesse, compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario, necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;
b) Situazione dei pagamenti precedenti, se disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti ed indicazione della scadenza degli stessi;
c) Ove risultino importi ancora dovuti, le procedure che si applicano in caso di ritardato o omesso pagamento, nonché le informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizioni di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

Ogni documento di riscossione dovrà infine contenere specifiche informazioni sul servizio e sui risultati ambientali conseguiti. Come stabilito dall'art. 8 del Testo Integrato in tema di Trasparenza infatti, ogni gestore dovrà provvedere ad indicare:

Informazioni sul servizio e sui risultati ambientali da indicare nei documenti di riscossione
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) Calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, inclusi i centri di raccolta. In alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto ove è possibile rintracciare le stesse informazioni (da indicare sul documento di riscossione almeno una volta/anno);
f) Calendario e orari effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade e, se non è oggetto di alcuna programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione (indicazione di tutti i divieti relativi alla viabilità ed alla sosta legati allo spazzamento ed al lavaggio delle strade). In alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto ove è possibile rintracciare le stesse informazioni (da indicare sul documento di riscossione almeno una volta/anno);
g) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
h) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comuneo nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni precedenti a quello di emissione del documento di riscossione.

Considerazioni finali

Sebbene la Delibera ed il TITR non illustrino le conseguenze alle quali va incontro il soggetto gestore che non adegua i propri strumenti alle disposizioni regolamentari, è certamente consigliabile un tempestivo adeguamento del contenuto degli stessi poiché tutti i punti riportati ai paragrafi precedenti presentano un chiaro rinvio al contenuto del Codice della trasparenza (D.lgs. n. 33/2013 rubricato "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni") ed in particolar modo agli articoli 32-36. In esso si prevede che l'eventuale *"inadempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente e il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso civico costituiscono elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine dell'amministrazione e sono comunque valutati ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili"* (art. 46 del Codice della trasparenza).