

Gli obblighi dei soggetti che effettuano attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti alla luce delle deliberazioni ARERA n.443 e 444 del 31 ottobre 2019

Dott.ssa Francesca Proia- Responsabile Entrate locali Ifel

Argomenti sviluppati

- ▶ Funzioni e poteri attribuiti ad ARERA dalla Legge di bilancio 2018
- ▶ Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre 2019 sulla determinazione dei costi efficienti del servizio di gestione dei rifiuti urbani- soggetti tenuti alla compilazione del Piano Economico Finanziario (PEF)
- ▶ Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre 2019 sulla trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti
- ▶ Le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti
- ▶ Il questionario sulla qualità dei servizi - soggetti tenuti alla compilazione
- ▶ Il contributo per il funzionamento dell'Autorità - soggetti tenuti al versamento

Le funzioni attribuite ad AREGA

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

Le funzioni attribuite ad AREGA/2

- ▶ AREGA è una autorità indipendente riconducibile all'apparato amministrativo dello Stato, opera nell'ambito dei poteri conferiti dalla legge (come tutte le PA), ma a differenza delle altre pubbliche amministrazioni centrali **non è soggetta alla direzione politica del governo.**
- ▶ Pur classificata come organismo formalmente amministrativo, AREGA deroga al principio della separazione dei poteri potendo adottare **atti amministrativi, normativi e sanzionatori.**



Tali poteri sono controbilanciati dalla magistratura amministrativa

TAR Lombardia

Le funzioni attribuite ad AREGA/3

Le autorità amministrative indipendenti rappresentano un'evoluzione delle tradizionali forme dell'azione amministrativa e recepiscono l'esigenza di sottrarre dall'indirizzo politico del governo la disciplina di determinati settori «sensibili» (collegati a valori costituzionali di rango primario: es. concorrenza, privacy, servizi pubblici) e connotati da un alto grado di competenza tecnica

Le funzioni attribuite ad ARERA/4

Per ricapitolare, ARERA, come Autorità indipendente ha:

- ▶ Una **funzione regolatoria**: consiste nell'esplicazione di poteri normativi e quasi normativi nella definizione della disciplina di regolazione di un mercato, talvolta molto estesi.
- ▶ Una **funzione di aggiudicazione**: consiste nell'applicazione al caso singolo - in forme c.d.«para-giurisdizionali» (e cioè senza una vera e propria ponderazione tra interessi pubblici e interessi privati) - delle norme che regolano un certo settore economico in cui opera l'impresa con l'adozione dei relativi provvedimenti.
- ▶ Una **funzione sanzionatoria**: possibilità di irrogare sanzioni amministrative in presenza di condotte tipizzate non conformi alle norme che regolano il settore di riferimento (ciò tramite modelli procedurali che ricalcano l'applicazione della legge 24 novembre 1981, n. 689).

Le funzioni attribuite ad ARERA/5

Tra le funzioni attribuite all'Autorità dalla legge di bilancio 2018 (art.1 co.527) rientrano, tra le altre, la “*predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»*” e la “*diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza e la tutela dei diritti degli utenti*” , anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati.

Le funzioni attribuite ad ARERA/6

Dopo un lungo periodo di consultazioni e confronti, il 31 ottobre 2019 ARERA ha pubblicato le seguenti delibere:

- ▶ **Delibera 443/2019/R/rif** “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021” che approva il “Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti” (MTR);
- ▶ **Delibera 444/2019/R/rif** “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” che approva il “Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti” (TITR).

Al centro della regolazione

Lo spirito con il quale l'ARERA ha intrapreso l'attività che gli è stata affidata dalla legge è quello di porre al centro della nuova regolazione l'utente del servizio di gestione rifiuti, applicando a tutti le stesse regole.

Si tratta di una vera e propria riforma del sistema di calcolo dei costi del servizio, sulla base dei quali i Comuni dovranno determinare le tariffe. La TARI vale nei bilanci comunali oltre 10 miliardi di euro.

L'Autorità punta inoltre alla **realizzazione di un sistema nel quale la costruzione del Piano economico finanziario (PEF) avvenga con regole definite e univoche**, attraverso l'aggiornamento e, in taluni casi, il superamento - pur confermandone le linee generali - del DPR 158/99, che di fatto viene così ad essere sostituito dalla delibera n. 443/2019/R/rif per quanto attiene la struttura dei costi da inserire nel PEF.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre

La delibera n.443 relativa al riconoscimento dei costi cosiddetti “efficienti” è finalizzata da un lato a garantire veridicità, chiarezza, completezza e congruità delle informazioni e, dall’altro, coerenza tra corrispettivi applicati agli utenti e i costi “efficienti”. **Entrambi questi obiettivi non erano più garantiti dall’applicazione del dPR 158/99, che, prestandosi a molteplici interpretazioni, nel tempo ha generato significative differenze, spesso a sfavore del cittadino/utente.**

L’insieme di formulazioni e regole è molto complesso, anche dal punto di vista terminologico. Vengono utilizzati approcci spesso estranei al mondo degli enti locali e di tutti i soggetti coinvolti nel ciclo integrato di gestione dei rifiuti.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/2

Obiettivi dichiarati dell'Autorità:

- **migliorare la qualità delle prestazioni del servizio** in rapporto agli strumenti a disposizione per il loro conseguimento;
- **promuovere il conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale**, in coerenza con il quadro comunitario e nazionale, in particolare l'incremento dei livelli di riutilizzo e di riciclaggio;
- **migliorare l'efficienza complessiva delle gestioni contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie**, attraverso l'introduzione del limite all'incremento delle tariffe;
- **definire adeguamenti dei corrispettivi** ancorati a valutazioni, da parte della comunità interessata, sulle prestazioni di servizio da fornire o sulle più idonee modalità organizzative da realizzare;
- **incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità insite nelle singole fasi della filiera**, con benefici che devono essere ripartiti tra i medesimi operatori e gli utenti (c.d. sharing);
- **rafforzare l'attenzione al profilo infrastrutturale del settore**, definendo modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e in generale gli investimenti.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/3

I principali contenuti innovativi:

- ▶ Una nuova perimetrazione del servizio soggetto a regolazione;
- ▶ I compiti attribuiti da ARERA ai vari soggetti che fanno parte della governance multilivello (gestore, ente territorialmente competente, Autorità e Comune);
- ▶ L'articolazione della parte fissa e variabile;
- ▶ I nuovi parametri (Fattori di sharing, coefficienti di gradualità e rateizzazione nei conguagli, etc.), il calcolo dei costi efficienti, il conguaglio degli anni 2018 e 2019, il limite alla crescita annuale (coefficienti Xa coefficiente di recupero di produttività), QLa (coefficiente per il miglioramento previsto della qualità), PGa (coefficiente per la valorizzazione di modifiche del perimetro gestionale, i costi previsionali relativi al conseguimento di target di miglioramento ($[[COI]]_{TV}^{exp}$ e $[[COI]]_{(TF,)}^{exp}$)).

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/4

- ▶ L'articolo 1 della deliberazione n.443/2019 prevede che il **perimetro gestionale assoggettato al Metodo Tariffario Rifiuti**, allegato alla stessa delibera, sia uniforme su tutto il territorio nazionale e che includa, relativamente alla gestione dei rifiuti urbani e assimilati, le seguenti attività:
 - ▶ lo spazzamento e il lavaggio delle strade;
 - ▶ la raccolta e il trasporto dei rifiuti;
 - ▶ il trattamento, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti;
 - ▶ la gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti.

Non sono comprese nel perimetro del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, e pertanto non devono far parte del PEF e dalla tariffa, le attività esterne a questo perimetro, anche qualora siano incluse nel contratto di affidamento del servizio stesso.

NB: Tali attività sono anche quelle previste per determinare i soggetti tenuti al versamento del contributo per il funzionamento dell'ARERA

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/5

- ▶ I tre attori del nuovo Metodo e le rispettive responsabilità:
- ▶ **il gestore del servizio:** ha il compito di rettificare le voci di costo, allocarle secondo la metodologia stabilita dal MTR 443 ed elaborare il PEF;
- ▶ **l'ente territorialmente competente (Etc):** ha il compito di “approvare” il PEF e di verificarne la coerenza con gli obiettivi stabiliti; l'Etc è l'ente di governo d'ambito (EGATO), ove identificato dalla normativa regionale e se operativo, ovvero il Comune in tutti quei contesti nei quali gli EGATO non sono stati definiti o non sono ancora operativi;
- ▶ **l'ARERA:** verifica la coerenza regolatoria della documentazione e dei dati ricevuti e, in caso di esito positivo, procede con l'approvazione finale dei corrispettivi.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/6

Chi è il gestore?

Nota Ifel del 9 dicembre 2019: **Per soggetto gestore si intende chi effettua le attività ricomprese nel Pef. Esso quindi può essere rappresentato da uno o più soggetti esterni, ovvero dallo stesso Comune per quanto attiene i servizi gestiti da quest'ultimo «in economia».**

Il gestore (ovvero tutti i soggetti che erogano la totalità o anche singole parti del servizio integrato rifiuti, ivi inclusi i Comuni in caso di gestione in economia) ha la responsabilità, in base all'articolo 6 della delibera **n.443 di predisporre annualmente il PEF “grezzo”, cioè il PEF al netto dei coefficienti** e della parte della relazione di accompagnamento, che sono di competenza dell'Etc (EGATO o, qualora questo fosse assente o non sia ancora operativo, il Comune); deve quindi procedere “rettificando” le voci di costo secondo quanto previsto dal MTR 443.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/7

Differenza tra Gestore e Prestatore di servizi

ARERA adotta una fondamentale distinzione tra gestore e prestatore di servizi, fondata sulle effettive responsabilità assegnate al soggetto incaricato di una determinata attività di servizio. Il prestatore di servizi non si assume una responsabilità di carattere gestionale ma presta il servizio **limitatamente all'incarico che ha ricevuto**. E' intenzione di ARERA **escludere questo tipo di soggetti dall'obbligo di formulare un PEF che dovrebbe invece rimanere in capo al soggetto che coordina la filiera di attività e che quindi ha la visione necessaria, e che sopporta parti rilevanti di costo**. Stessa impostazione per gli obblighi di trasparenza e di compilazione dei questionari sulla qualità dell'attività di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza.

Sul come identificare questa distinzione non è banale perché il settore abusa anche un po' del termine "appalto" talvolta perché si parla di appalto per attività che assomigliano molto più a una normale attività gestionale, e, in altri casi, si parla di appalto in senso proprio cioè riferito al prestatore di servizi. Quindi la veste contrattuale non aiuta a distinguere. ***In sostanza l'obbligo di redigere il PEF in base al nuovo metodo regolatorio grava su chi detiene il coordinamento della maggior parte delle attività all'interno di una filiera***

Il PEF è un modo per collegare la TARI ai costi sottostanti senza esagerare nell'andare a puntualizzare le attività di singoli prestatori di servizi o di singoli operatori che intervengono in una filiera che è comunque molto complessa.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.443 del 31 ottobre/8

Chi è l'ETC?

- ▶ Ente territorialmente competente (Ente di governo dell'ambito, Regione, Provincia autonoma, Comune o altri) [Scheda di approfondimento ARERA]

All'Etc sono attribuite varie e articolate competenze:

- a. la ricezione del PEF grezzo da parte del gestore;
- b. la definizione dei parametri/coefficienti per il completamento del PEF previsti dal MTR;
- c. la redazione del paragrafo 4 della relazione di accompagnamento al PEF, compresa l'eventuale istanza per il superamento del limite di crescita annuale (Allegato 2 alla delibera 443);
- d. l'approvazione del PEF (completezza, coerenza e congruità dei dati);
- e. l'assunzione della determinazione di definizione del PEF nei termini utili per consentire le successive deliberazioni inerenti l'articolazione tariffaria;
- f. la trasmissione ad ARERA del PEF predisposto e dei corrispettivi massimi "provvisori" del servizio integrato o dei singoli servizi nel termine di 30 giorni dall'assunzione delle pertinenti determinazioni, ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento, in base all'articolo 8 della Deliberazione n.443 (vale a dire, per l'anno 2020, dal 30 aprile).

La procedura di approvazione consiste nella verifica della completezza, della coerenza e della congruità dei dati e delle informazioni necessarie alla elaborazione del Piano economico finanziario e viene svolta dalla struttura interna dell'Etc, o in alternativa da un soggetto dotato di adeguati profili di terzietà rispetto al gestore (articolo 6, comma 6.6 delibera n.443).

La disciplina normativa sul finanziamento del servizio rifiuti urbani e assimilati

La disciplina nazionale sul finanziamento del servizio rifiuti si articola su due livelli, nazionale e locale

A) statale: disciplina legislativa (art. 1, commi 640-691, legge 147/2013), regolamentare governativa (DPR 158/99 e DM 20 aprile 2017) e regolatoria (Delibera ARERA 443/2019).

B) locale: regolamenti comunali (art. 52 D.lgs. 446/1997)

Nel rispetto della riserva di legge statale in materia di «prestazioni patrimoniali imposte» (art. 23 Cost.), **spetta dunque ai comuni disciplinare il prelievo sui rifiuti sul proprio territorio stabilendo innanzitutto la sua natura giuridica, scegliendo tra i due fattispecie:**

- **TARI tributo** (che si può declinare in tributo in senso stretto e Tari tributo puntuale- la parte variabile della tariffa è in parte commisurata alla quantità dei rifiuti prodotti dall'utente)
- **Tariffa corrispettiva** (art. 1 comma 668 della legge 147/2013)

Termine di approvazione delibere tariffarie e principio di copertura integrale dei costi

- ▶ Il Pef dovrà essere redatto in tempo utile, per consentire l'approvazione da parte dei Comuni delle tariffe/corrispettivi del servizio, entro il termine del 30 aprile 2020 (articolo 57-bis del decreto legge n.124 del 26 ottobre 2019, convertito nella legge n.157 del 2019).
- ▶ Il principio fondamentale che va sempre rispettato è quello della **copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio** (art.1, co.654, legge 147/2013), con le entrate da tariffa.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre

Con la deliberazione sulla trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti ARERA intende:

- ▶ realizzare **condizioni di garanzia a tutela di tutti gli utenti del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani (RU) in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale;
- ▶ “**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**”.

Il TITR, Testo Unico sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti, individua gli **elementi informativi minimi che devono essere resi disponibili a tutti gli utenti (cioè a tutte le utenze, domestiche e non domestiche, tenute al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva) attraverso:**

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

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

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

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/2

Destinatari del provvedimento: Soggetti affidatari del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono, in tutto o in parte, il servizio in economia.

Qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, gli obblighi di trasparenza si applicano a ciascuno di essi per gli aspetti di propria competenza.

Ma...ritorna la distinzione tra gestore e prestatore di servizi.

L'attività di riscossione coattiva non è stata inclusa al momento nella regolazione ARERA

Il principio che si desume dalle prime valutazioni e da colloqui intercorsi con l'Autorità è quello della responsabilità che ricade sul primo livello di ciascuna attività, ivi inclusa quella della gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza. Il soggetto che affida l'attività di riscossione coattiva è responsabile per primo degli obblighi di trasparenza, ma l'affidatario ha l'obbligo di mettere a disposizione dell'affidante tutte le informazioni di cui l'affidante non dispone. A sua volta, l'affidante dovrà comunicare all'utenza - tramite sito internet, bolletta ecc.) chi è il soggetto a cui ha affidato il servizio (denominazione, recapiti, sito internet, n.telefonico per contatti).

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/3

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

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

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

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

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/4

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

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

Devono applicare il TITR dal 1° aprile 2020

I gestori (servizio di RT, di SL e delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti) che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente totale superiore a 5.000 abitanti.

Sono inclusi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia.

Devono applicare il TITR dal 1° gennaio 2021

I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o dei singoli servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti. I gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia - che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con popolazione residente complessiva non superiore a 5.000 abitanti.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/5

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

A

**Aspetti
generali del
servizio di
RT**

B

**Aspetti
generali del
servizio di
SL**

C

**Informazioni su
regole di calcolo e
modalità di
pagamento della
TARI/TARIP**

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/6

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

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

La "nuova" bolletta è lo strumento più completo per le comunicazioni agli utenti previsto dal TITR; vi sono dedicati gli artt. 4, 5, 6, 7 e 8. Il documento di riscossione deve fornire in modo chiaro e comprensibile, eventualmente tramite appositi **prospetti informativi allegati**, i seguenti contenuti:

1. Informazioni generali sul documento di riscossione
2. Dati di sintesi sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa
3. Informazioni sulle modalità di pagamento
4. Informazioni su modalità di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi ambientali

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/7

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

- ▶ Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione e dei prospetti allegati.
- ▶ I documenti di riscossione devono essere forniti agli utenti almeno una volta all'anno, a prescindere dalla loro pubblicazione sul sito.
- ▶ Il documento deve contenere specifiche indicazioni per permettere agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione; bisogna specificare che l'opzione di invio in formato elettronico si estenderà alle comunicazioni agli utenti dovute in caso di variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di RT, SL e gestione tariffe e rapporti con gli utenti (art. 9 TITR).
- ▶ Nella nuova bolletta deve essere anche riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni da parte di ARERA.

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/8

1. Informazioni generali sul documento di riscossione

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

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/9

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

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

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/10

3. Informazioni in merito alle modalità di pagamento

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

Gli obblighi derivanti dalla delibera n.444 del 31 ottobre/10

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

- ✓ Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero del gestore del servizio di RT e/o del gestore del servizio di SL;
- ✓ **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti**, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- ✓ **recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici** (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
- ✓ **indicazione del sito web ove sono disponibili la Carta della qualità del servizio** e le altre informazioni minime.

Almeno 1 volta l'anno dovranno essere fornite all'utente, unitamente al doc. di riscossione:

- ✓ **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, inclusi i CdR e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; **in alternativa, indicazione del sito web proprio o del gestore del servizio di RT presso cui tali informazioni sono disponibili;**
- ✓ **calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade** e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; **in alternativa, indicazione del sito web proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;**
- ✓ **istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;**
- ✓ **percentuale di RD conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione

I questionari sulla qualità del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza

- ▶ Con la deliberazione n.226/2018/R/rif e la determina n.4/2019-Drif, l'ARERA ha dato avvio ad una raccolta per la trasmissione dei dati e delle informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani anche differenziati, nell'ambito della quale rientra il servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti.
- ▶ Inizialmente tale obbligo era stato previsto solo per i soggetti che svolgono attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade. Successivamente l'obbligo è stato esteso anche alle attività di GT e RU.
- ▶ Tutti i soggetti gravati da obbligo devono iscriversi all'Anagrafica Operatori.
- ▶ In base alla determina n.4, i soggetti che al 31.12.2018 svolgevano l'attività di GT e RU sono tenuti all'invio delle informazioni e dei dati richiesti da ARERA entro il 5 marzo 2020.

I questionari sulla qualità del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza/2

► Cosa si intende per attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti?

L'articolo 1 dell'Allegato alla deliberazione n.444 del 2019 definisce tale attività e in essa ricomprende:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- Gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei 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 RU.

I questionari sulla qualità del servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza/3

- ▶ Chi sono i soggetti obbligati all'invio delle informazioni e dei dati dei questionari sulla qualità del servizio all'ARERA?

I soggetti obbligati sono i soggetti che affidano il servizio della riscossione coattiva. Arera attribuisce tali responsabilità a quelli che individua come «soggetti gestori» di una filiera di attività, quindi il primo livello di attività.

I prestatori di servizio avranno l'obbligo solo nei confronti degli affidanti, di trasmettere, ove necessario, le informazioni e i dati necessari alla compilazione dei questionari.

Il contributo per il finanziamento dell'ARERA

- ▶ Cosa è: E' l'importo che i soggetti operanti nei settori regolati dall'Autorità sono tenuti a versare per il funzionamento di quest'ultima.

Allegato A alla determinazione 173/DAGR/2019 del 19 dicembre 2019

- ▶ Soggetti tenuti al versamento sono i soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e dei rifiuti, o in una o più attività che li compongono, iscritti nel registro delle imprese nell'anno precedente e/o che svolgono l'attività in regime di gestione pubblica diretta, ivi comprese le società di diritto estero.
- ▶ Le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati, sono la spedizione transfrontaliera dei RU e quelle di cui all'articolo 1 della deliberazione 443:
 - Spazzamento e lavaggio strade;
 - Raccolta e trasporto dei RU;
 - Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti;
 - Trattamento e recupero RU
 - Trattamento e smaltimento RU.

Il contributo per il finanziamento dell'ARERA/2

Per corrispondere il contributo è necessaria l'iscrizione all'Anagrafica Operatori

Sono esonerati dal versamento del contributo i soggetti:

- ▶ che svolgono attività di lavorazione di sostanze od oggetti secondo le condizioni dell'art. 184-ter, co.1 del d.lgs 152/2006;
- ▶ che svolgono esclusivamente operazioni di autocompostaggio, compostaggio di comunità e compostaggio locale, ai sensi della normativa vigente.

Nel caso di società legate da rapporti di controllo o di collegamento di cui all'art. 2359 cc ovvero sottoposte ad attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 cc e operanti nel settore del ciclo dei rifiuti, ciascuna società è tenuta a versare un Autonomo contributo la cui entità deve essere calcolata in relazione ai ricavi iscritti a bilancio derivanti dall'attività svolta dalla singola società in tale attività.

Il contributo per il finanziamento dell'ARERA/3

► Determinazione della Base imponibile

I ricavi assoggettati a contributo sono costituiti dalle componenti positive di reddito (RICAVI) desumibili dall'ultimo conto economico chiuso ed approvato.

Non costituiscono base imponibile i ricavi derivanti da:

Attività di gestione di tariffe e rapporti con gli utenti, limitatamente al settore dei rifiuti per un ammontare massimo pari alla componente dei ricavi denominata CARC (costi amministrativi dell'accertamento, della riscossione e del contenzioso). Molti Comuni nel 2017 e 2018 inserivano nei carc i costi derivanti dagli inesigibili al netto delle entrate derivanti da recupero evasione. Quindi, le entrate da recupero evasione erano assorbite dai costi di inesigibilità e nel carc veniva esposta la somma algebrica tra le due voci.

- Rientrano tra i RICAVI tutti quelli relativi alle attività elencate dall'articolo 1 della del. 443. non rientrano tra i ricavi tutte le attività «fuori perimetro» che sono: raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche;
- derattizzazione;
- disinfestazione zanzare;
- spazzamento e sgombero della neve;
- cancellazione scritte vandaliche;
- defissione di manifesti abusivi;
- gestione dei servizi igienici pubblici;
- gestione del verde pubblico;
- manutenzione delle fontane

Il contributo per il finanziamento dell'ARERA/4

- ▶ Ad esempio, i Comuni che svolgono e gestiscono in economia il servizio di gestione dei RU sono sottoposti all'obbligo di pagamento del contributo ARERA. La base imponibile cui applicare l'aliquota dello 0,30 per mille è l'importo della TARI al netto dei CARC, perché non ricompresi nella BI.
- ▶ I Comuni che svolgono esclusivamente l'attività di GT e RU, sono esentati dall'obbligo di versamento del contributo.
- ▶ Nel calcolo del contributo rientrano solo i ricavi derivanti dalle attività del perimetro considerato da ARERA e non rientrano quelli delle attività fuori perimetro.
- ▶ Qualora il contributo da corrispondere dovesse essere inferiore a 100 euro, il versamento del contributo non è dovuto.
- ▶ Sono tenuti al versamento i soggetti operativi al 31 dicembre 2018 e si deve ora corrispondere il contributo per gli anni 2018 e 2019.
- ▶ Anche se nulla è dovuto, da parte dei soggetti sopra riportati, si deve comunque mandare una dichiarazione /comunicazione ad ARERA.

Documentazione fondamentale

- **L. 205/2017**: attribuisce ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, da esercitare con i poteri e le finalità propri dei settori già regolati (Legge 481/95)
- 05/04/2018 - **Deliberazione 226/2018/R/Rif**: avvio del procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei RU e per la raccolta di dati e informazioni a ciò funzionali.
- 27/12/2018 - **Deliberazione 714/2018/R/Rif**: richiesta di informazioni ai soggetti esercenti il servizio di smaltimento dei rifiuti
- 27/12/2018 - **Deliberazione 715/2018/R/Rif**: istituzione di un sistema di monitoraggio tariffario per gli anni 2018 e 2019 in materia di ciclo dei rifiuti, con estensione obblighi di anagrafica al settore dei rifiuti urbani e, in particolare, ai gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani e dei singoli servizi che lo compongono.
- 18/06/2019 – **Deliberazione 24282019/A**: adozione **Quadro strategico ARERA 2019-2021**
- 10/10/2019 – **Determinazione 3/2019 - DRIF**: avvio raccolta dati per l'acquisizione da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento di informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; tra le informazioni richieste sono incluse anche quelle inerenti la qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.
- 31/10/2019 - **Deliberazione 443/2019/R/Rif**: definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021 (**MTR**).
- 31/10/2019 - **Deliberazione 444/2019/R/Rif**: Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (**TITR**)
- 18/12/2019 – **Determinazione 4/2019 – DRIF**: raccolta dati e informazioni da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano *esclusivamente* l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (anche qualora siano Comuni). Scadenza 31 gennaio 2020
- 19/12/2019 - **Determinazione n. 173/DAGR/2019**: proroga (al 17/01/2020) del termine del versamento del contributo per il funzionamento dell'Autorità regolazione per energia, reti e ambiente per l'anno 2019 per gli esercenti dei servizi nel settore del ciclo dei rifiuti.
- 28/01/2020 - **Comunicato agli operatori**: proroga dei termini per la raccolta dati Qualità servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti al 18 febbraio 2020

Grazie per l'attenzione

*Francesca Proia- Responsabile Entrate
locali IFEL*

francesca.proia@fondazioneifel.it