

# Trasparenza servizio rifiuti: dal 1° luglio le nuove regole AERA - seconda parte

Scritto da Interdata Cuzzola | 17/06/2020

Come anticipato nel precedente articolo pubblicato ieri, dal 1° luglio 2020 i Comuni con oltre 5.000 abitanti che gestiscono in economia il servizio rifiuti o uno dei servizi tra il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, il servizio di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, dovranno attuare le disposizioni in materia di trasparenza del servizio rifiuti previste da AERA con la delibera 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif., come modificata dalla delibera 12 marzo 2020 n. 59/2020/R/com.

Le nuove regole varranno dal 1° gennaio 2021 per i Comuni fino a 5.000 abitanti che gestiscono tali servizi in economia.

Vediamo quali sono gli elementi informativi minimi per l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, da predisporre e mantenere aggiornati nell'apposita sezione del proprio sito internet dedicata alla trasparenza del servizio erogato, facilmente accessibile tramite la home page:

- 1) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore RT (trasporto rifiuti) e del gestore SL (lavaggio strade), qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti (RT -SL);
- 2) 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 (RT -SL);
- 3) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile (RT -SL);
- 4) 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;
- 5) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura;
- 6) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso, con riferimento all'Ambito o ai Comuni (ovvero gli estremi della delibera di approvazione delle tariffe all'utenza - articolazione tariffaria - e quelli di approvazione del PEF);
- 7) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della Legge n. 147/2013;

- 8) modalità di pagamento ammesse, con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite;
- 9) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno corrente;
- 10) informazioni rilevanti nei casi di ritardato od omesso pagamento, 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;
- 11) 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;
- 12) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- 13) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'ARERA relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale; in tali casi il testo della comunicazione deve essere reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet del gestore entro 30 giorni dall'avvenuta pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.