

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

Scritto da Interdata Cuzzola | 18/06/2020

Concludiamo l'analisi delle novità in materia di trasparenza AERA in essere dal 1° luglio per 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.

Nei giorni scorsi ci siamo occupati delle informazioni da inserire sul sito internet e quelle relative all'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti; stavolta esamineremo brevemente le informazioni da fornire tramite i documenti di riscossione.

In primo luogo, dovranno essere riportate le informazioni generali, riguardanti il servizio; i dati dell'utente e dell'utenza; l'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 identificativi dell'utente e di quelli caratterizzanti ciascuna delle utenze; il periodo di riferimento del documento di riscossione; 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.

In secondo luogo, dovranno essere chiarite le informazioni sugli importi addebitati, sul calcolo della tariffa; la scadenza per il pagamento; 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.

In terzo luogo, dovranno essere fornite le informazioni su modalità di pagamento; situazione dei pagamenti precedenti; 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.

Infine, ma non meno importante, saranno indicate le informazioni sul servizio e sui risultati 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 internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni minime.

Con cadenza almeno annuale dovranno, invece, essere riportate le seguenti informazioni minime:

- calendario e 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 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;

- 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;

- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;

- 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.