

Allegato A

**TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA
NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

TITR

(Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 15/2022/R/RIF)

Indice

Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	6
Articolo 3 Obblighi di trasparenza tramite siti internet	6
Articolo 4 Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione	9
Articolo 5 Informazioni generali nei documenti di riscossione.....	9
Articolo 6 Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione	10
Articolo 7 Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione .	11
Articolo 8 Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione	12
Articolo 9 Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti	13
Articolo 10 Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata	13
Articolo 11 Trasmissione di informazioni tra operatori	14
Articolo 12 Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti	14

Articolo 1

Definizioni

1.1. Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento di cui il presente allegato costituisce parte integrante e sostanziale si applicano le seguenti definizioni:

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
 - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione 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 rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **categoria di utenza** è la tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*";
- **D.M. 26 maggio 2016** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*";

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze del 20 aprile 2017;
- **documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri Enti competenti secondo la normativa vigente;
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **legge n. 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **popolazione residente** è la popolazione residente in un comune come risultante dalla rilevazione ISTAT al 31 dicembre 2018;

- **rifiuti urbani o RU** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo n. 152/06;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso, vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei RU, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio minimo**, nel caso di applicazione di una tariffa con misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferita, è la dimensione minima (misurata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in termini di volume minimo, ovvero peso minimo, ovvero numero minimo di svuotamenti) del servizio integrato di gestione dei RU, di riferimento per la determinazione dell'importo addebitato all'utente, indipendentemente dalla quantità di RU effettivamente conferita;
- **tariffa** è la TARI di cui all'articolo 1, commi 639 e 651, della legge n. 147/13, oppure la tariffa di natura corrispettiva istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della medesima legge;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazioni di natura urgente e/o emergenziale** sono le variazioni del servizio determinate da modifiche normative, cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente e scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge.

1.2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento definisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
- 2.2 Gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi di cui ai successivi articoli si applicano:
- a) al gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
 - b) qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti:
 - i) al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - ii) al gestore delle attività di raccolta e trasporto e al gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade – limitatamente alle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, ciascuno per gli aspetti di propria competenza.
- 2.3 Le disposizioni stabilite dal presente provvedimento, che operano in via sperimentale fino al 31 dicembre 2020, si applicano:
- a) dal 1° aprile 2020, salvo quanto previsto alla successiva lettera b);
 - b) dal 1° gennaio 2021 per:
 - i) 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, ivi compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia, che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti;
 - ii) i gestori delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti.

Articolo 3

Obblighi di trasparenza tramite siti internet

- 3.1 I gestori di cui al precedente Articolo 2 sono tenuti, nei limiti di quanto stabilito al comma 2.2, a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, 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 medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli *online* e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) 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 in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) 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;
- k) 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;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;

- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi 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;
- q) 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 rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
- 3.2 La sezione del sito internet di cui al comma 3.1 deve altresì contenere l'indicazione chiara ed evidente delle variazioni di rilievo, così come definite al successivo Articolo 9, nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono.
- 3.3 Le variazioni di cui al precedente comma 3.2 devono essere pubblicate almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che devono essere comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile.

Articolo 4

Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione

- 4.1 Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare agli utenti un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico secondo quanto disposto dal successivo comma 4.2.
- 4.2 Il documento di riscossione deve contenere specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione. Il documento deve altresì chiarire che l'opzione di invio in formato elettronico si estende alle comunicazioni agli utenti di cui all'Articolo 9.
- 4.3 Nel documento di riscossione o negli eventuali prospetti informativi allegati viene riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni di cui all'Articolo 3, comma 3.1, lett. s), del presente provvedimento.
- 4.4 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di riscossione e degli eventuali prospetti informativi allegati.

Articolo 5

Informazioni generali nei documenti di riscossione

- 5.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano, in modo chiaro e comprensibile, almeno le seguenti informazioni generali:
- a) indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
 - b) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo dell'utente;

- c) dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa:
 - i) indirizzo e codice utenza;
 - ii) superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati;
 - iii) dati catastali, ove disponibili;
 - iv) categoria di utenza;
 - v) nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile;
 - vi) ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, indicazione di tali quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa;
- d) indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello *online* o fisico (ove previsto) presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati di cui alle lettere b) e c) del presente comma;
- e) periodo di riferimento del documento di riscossione; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui alla lettera c) del presente comma è indicata la decorrenza delle medesime, secondo i termini previsti dal TQRIF, dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;
- f) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio nonché, recapiti e orari degli sportelli *online* e fisici (ove previsti) per l'assistenza agli utenti.

Articolo 6

Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione

- 6.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano almeno i seguenti dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa, relativi a ciascuna delle utenze a cui si riferiscono gli importi oggetto di riscossione:
- 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; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui al comma 5.1, lettera c), dal punto ii) al punto v), il documento di riscossione indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento del documento di riscossione;

- b) scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
- c) ove applicabile, importo, espresso in euro, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento, con relativa scadenza;
- 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 *online* e 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.

Articolo 7

Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione

- 7.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano almeno le seguenti informazioni sulle modalità di pagamento:
- a) elenco delle modalità di pagamento ammesse, ivi compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;
 - b) situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;
 - c) ove risultino importi ancora dovuti, le 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.

Articolo 8

Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione

- 8.1 Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano le seguenti informazioni minime sull'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono e sui risultati ambientali della gestione:
- 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 reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare 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 *online* e fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;
 - d) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni di cui all'Articolo 3;
 - e) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF.
- 8.2 Il documento di riscossione o eventuali prospetti ad esso allegati riportano con cadenza almeno annuale le seguenti informazioni minime:
- a) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi 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;
 - b) calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, ovvero 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;
 - c) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;

- d) 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, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2.

Articolo 9

Disposizioni in materia di comunicazioni agli utenti

- 9.1 Il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, qualora le attività incluse nel medesimo servizio integrato siano gestite da soggetti distinti, comunica agli utenti interessati, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, le variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, che includono almeno le seguenti:
 - a) modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta;
 - b) modifiche nel calendario della raccolta porta a porta;
 - c) modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
 - d) modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
 - e) modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 9.2 Il termine di preavviso di cui al precedente comma 9.1 non si applica alle variazioni di natura urgente e/o emergenziale, fermo restando l'obbligo, per il gestore, di inviare le comunicazioni con il massimo preavviso possibile.
- 9.3 Nel rispetto del termine di preavviso di cui al precedente comma 9.1, le comunicazioni di cui al medesimo comma possono essere effettuate attraverso il documento di riscossione con adeguata evidenza e comprensibilità.
- 9.4 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione delle comunicazioni di cui al comma 9.1.

Articolo 10

Informazioni sulla percentuale di raccolta differenziata

- 10.1 Ai fini del calcolo della percentuale di raccolta differenziata il gestore si riferisce ai dati annuali, di dettaglio comunale, del Catasto Rifiuti di cui all'articolo 189 del decreto legislativo 152/06.

- 10.2 Ove uno o più dei suddetti valori annuali non siano disponibili ai fini dell'assolvimento degli obblighi di cui al comma 3.1, lettera h), e al comma 8.2, lettera d), il gestore determina la percentuale di raccolta differenziata sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016 e ne dà adeguata evidenza nel documento di riscossione.

Articolo 11

Trasmissione di informazioni tra operatori

- 11.1 Ai fini dell'adempimento degli obblighi di cui al presente provvedimento i gestori delle attività di raccolta e trasporto e i gestori delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:
- a) le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 entro il 30 aprile 2020;
 - b) le informazioni sulle successive variazioni negli elementi di cui ai sopradetti commi, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 11.2, entro 15 (quindici) giorni solari dalle relative modifiche.
- 11.2 Ai fini dell'adempimento degli obblighi di cui al comma 3.3 e all'Articolo 9, il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere le informazioni necessarie al soggetto gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti almeno 45 (quarantacinque) giorni solari prima del momento in cui le variazioni di rilievo del servizio diventano efficaci.

Articolo 12

Ulteriori standard di trasparenza definiti dagli Enti territorialmente competenti

- 12.1 Qualora l'Ente territorialmente competente, anche su proposta del gestore, definisca standard di trasparenza ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di tutela dell'utente non inferiori a quelli definiti nel presente provvedimento.