

IX° Incontro – 12 dicembre 2023

Disposizioni in materia di trasparenza del servizio
di gestione dei rifiuti urbani e assimilati:
delibera ARERA 31/10/2019 n. 444



FONDAZIONE
CASSA DI RISPARMIO
SALERNITANA

virvella
YOUR WIDE LEARNING

 **CONAI**
CONSORZIO NAZIONALE IMBALLAGGI


Ente d'Ambito Salerno
GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI



Daniela Vellutino

**Prof. Associata del Settore Scientifico Disciplinare
«Linguistica Generale e Glottologia»**

**Università di Salerno, Dipartimento di Scienze Politiche e
della Comunicazione**

Consiglio Scientifico

Associazione Italiana di Terminologia

**Associazione italiana Comunicazione pubblica e
istituzionale**

Esperta nei gruppi di lavoro

- UNI per la redazione della norma tecnica 11483:2021 «Figure professionali operanti nell'ambito della comunicazione»
- Dipartimento della Funzione Pubblica Consiglio dei ministri per la riforma della Legge 150/00
- MISE Libro Bianco sul ruolo della comunicazione pubblica per la trasformazione digitale
- Open Government Partnership (OGP) Italia per il monitoraggio del IV Piano Nazionale per il Governo Aperto e l'elaborazione del V Piano.

Studio l'Italiano istituzionale, la varietà della lingua nazionale usata nelle comunicazioni ufficiali delle organizzazioni pubbliche e private.

Sviluppo risorse linguistiche per applicativi di gestione dei servizi pubblici digitali basati sull'uso di sistemi di *Natural Language Processing* (NLP).

Insegno

Italiano istituzionale

L20 – Scienze della Comunicazione

Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali

LM59 – Corporate Communication e Media

Costruzione e Interpretazione dei testi giornalistici

LM92 – Teorie della Comunicazione

Norma tecnica UNI 11483:2021 «Professione Comunicatore»

Le professioni della Comunicazione non sono regolamentate (Legge 4/2013).

La **norma UNI 11483:2021** definisce i requisiti relativi all'attività **professionale** dei/delle **comunicatori/trici**, definendo in conformità al Quadro Europeo delle qualifiche (European Qualifications Framework - EQF):

- Conoscenze
- Competenze
- Attività specifiche

La nuova norma **UNI 11483** individua **cinque ambiti** di riferimento e i corrispondenti **profili specialistici** definendo sia i compiti comuni a tutti i profili professionali sia i compiti specifici di ogni profilo specialistico.

Comunicazione pubblica e istituzionale
Comunicazione di impresa
Comunicazione tecnica
Comunicazione politica
Comunicazione sociale per il Terzo settore.

Comunicazione Pubblica e Istituzionale

NORMA TECNICA UNI 11483: 2021

Per **Comunicazione pubblica** si intende ogni **forma di comunicazione che proviene dalla PA** rivolta al **dialogo** con il/la singolo/a cittadino/a e rivolta alla collettività **in funzione dell'interesse pubblico, nel rispetto delle diverse abilità linguistiche, culturali e di genere.**

Per **Comunicazione istituzionale** si intende **ogni forma di comunicazione prevalentemente unidirezionale: da uno alla collettività. Nelle forme dei discorsi pubblici e delle campagne di comunicazione.**

Le attività di comunicazione pubblica e istituzionale sono finalizzate a:

- **Garantire i diritti di cittadinanza** stabiliti dalle norme e **i doveri istituzionali** della trasparenza amministrativa, accountability, accessibilità ai documenti, alle informazioni, ai dati e ai servizi pubblici.
- **Promuovere la partecipazione attiva dei cittadini e delle cittadine alla vita democratica della nazione, dell'Unione europea e delle organizzazioni internazionali che hanno per scopo la tutela dei diritti umani** (Direttiva Ue 2/2017 in materia di consultazioni pubbliche).

D. Vellutino, definizione di «comunicazione pubblica e istituzionale» per l'aggiornamento norma tecnica UNI 11483: 2021 "Figure professionali operanti nell'ambito della comunicazione"

DEFINIZIONE “Informazione ambientale”

Qualsiasi informazione disponibile in forma scritta, visiva, sonora, elettronica od in qualunque altra forma materiale concernente:

- [DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2005, n. 195](#)
- CIRCOLARE 4 agosto 2008 -
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA
TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE
Attuazione della direttiva 2003/4/CEE
sull'accesso del pubblico all'informazione
ambientale abrogando, nel contempo, il
decreto n. 39 del 24 febbraio 1997
concernente la libertà di accesso alle
informazioni in materia di ambiente
(Direttiva n. 90/313/CEE).
[\(GU n.190 del 14-08-2008\)](#)



DEFINIZIONE “Informazione ambientale”

- 1) lo stato degli elementi dell'ambiente, quali l'aria, l'atmosfera, l'acqua, il suolo, il territorio, i siti naturali, compresi gli igrotopi, le zone costiere e marine, la diversità biologica ed i suoi elementi costitutivi, compresi gli organismi geneticamente modificati, e, inoltre, le interazioni tra questi elementi;
- 2) fattori quali le sostanze, l'energia, il rumore, le radiazioni od i rifiuti, anche quelli radioattivi, le emissioni, gli scarichi ed altri rilasci nell'ambiente, che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente, individuati al numero 1);
- 3) le misure, anche amministrative, quali le politiche, le disposizioni legislative, i piani, i programmi, gli accordi ambientali e ogni altro atto, anche di natura amministrativa, nonché le attività che incidono o possono incidere sugli elementi e sui fattori dell'ambiente di cui ai numeri 1) e 2), e le misure o le attività finalizzate a proteggere i suddetti elementi;
- 4) le relazioni sull'attuazione della legislazione ambientale;
- 5) le analisi costi-benefici ed altre analisi ed ipotesi economiche, usate nell'ambito delle misure e delle attività di cui al numero 3);

- [DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2005, n. 195](#)
- CIRCOLARE 4 agosto 2008 -
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA
TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE
Attuazione della direttiva 2003/4/CEE
sull'accesso del pubblico all'informazione
ambientale abrogando, nel contempo, il
decreto n. 39 del 24 febbraio 1997
concernente la libertà di accesso alle
informazioni in materia di ambiente
(Direttiva n. 90/313/CEE).
[\(GU n.190 del 14-08-2008\)](#)



DEFINIZIONE “Informazione ambientale”

6) lo stato della salute e della sicurezza umana, compresa la contaminazione della catena alimentare, le condizioni della vita umana, il paesaggio, i siti e gli edifici d'interesse culturale, per quanto influenzabili dallo stato degli elementi dell'ambiente di cui al punto 1) o, attraverso tali elementi, da qualsiasi fattore di cui ai punti 2) e 3);

b) «autorità pubblica»: le amministrazioni pubbliche statali, regionali, locali, le aziende autonome e speciali, gli enti pubblici ed i concessionari di pubblici servizi, nonché ogni persona fisica o giuridica che svolga funzioni pubbliche connesse alle tematiche ambientali o eserciti responsabilità amministrative sotto il controllo di un organismo pubblico;

c) «informazione detenuta da un'autorità pubblica»: l'informazione ambientale in possesso di una autorità pubblica in quanto dalla stessa prodotta o ricevuta o materialmente detenuta da persona fisica o giuridica per suo conto;

d) «richiedente»: la persona fisica o l'ente che chiede l'informazione ambientale;

e) «pubblico»: una o più persone, fisiche o giuridiche, e le associazioni, le organizzazioni o gruppi di persone fisiche o giuridiche.

- [DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2005, n. 195](#)

- CIRCOLARE 4 agosto 2008 -
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA
TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

Attuazione della direttiva 2003/4/CEE
sull'accesso del pubblico all'informazione
ambientale abrogando, nel contempo, il
decreto n. 39 del 24 febbraio 1997
concernente la libertà di accesso alle
informazioni in materia di ambiente
(Direttiva n. 90/313/CEE).

[\(GU n.190 del 14-08-2008\)](#)



Obiettivi Project Work Diritto di Accesso Civico sulla gestione dei rifiuti di un Comune

1. Come si fa un monitoraggio civico
 1. Come si analizza il sito web comunale
 2. Come si fa una richiesta di accesso civico al Comune
 3. Come si analizza il testo dell'Avviso di Pagamento della Tassa sui Rifiuti (TARI)
2. Quali sono i documenti istituzionali che comunicano la gestione dei rifiuti. In quali tipi di testo speciali e medialti sono scritti
3. Quali fonti istituzionali e non per dati e informazioni sulla gestione dei rifiuti dei Comuni
4. Come si gestiscono i dati in un foglio di calcolo organizzati considerando i bisogni informativi dei cittadini (uso e trasformazione di file in .xls nel formato aperto CSV)
5. Come si crea e si sviluppa una Timeline con i documenti, le informazioni e i dati raccolti (uso della piattaforma TikiToki)
6. Come si fa un'infografica di una scheda URP per il Diritto di Accesso Civico (Uso del programma Canvas)
7. Come si fa il data storytelling del servizio pubblico di gestione dei rifiuti di un Comune e si scrive una news o un post (uso della piattaforma Wordpress)

Monitoraggio della sezione «Amministrazione trasparente» sito web comunale

Quali informazioni sono presenti?

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE

(art. 5, c. 1, art. 40 del D.Lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016)

IL / LA sottoscritto/a XXX nato/a a XXX il XXX e residente a XXX CF XXX

Obblighi Informativi (Art. 3 Delibera ARERA 444/2019/R/RIF)

CHIEDE

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c.1, art. 40 del D.Lgs. n. 33/2013, e delle relative disposizioni di attuazione dell'Amministrazione, di avere accesso ai seguenti documenti relativi all'annualità 2023.

- Piano economico finanziario della raccolta differenziata
- Appalto della gestione dei rifiuti solidi urbani
- MUD Modello unico dichiarazione ambientale
- Atti amministrativi sulla gestione dei rifiuti (delibere, determine e ordinanze)
- Piano di comunicazione della raccolta differenziata

Quali informazioni, dati, documenti sulla gestione dei rifiuti urbani richiedere al Comune?

**Per il Diritto di Accesso Civico semplice
Art. 5 e Art. 40 Dlgs 33/2013**

**Con la richiesta si obbliga il Comune a pubblicare dati,
informazioni e documenti
nella sottosezione «Informazioni ambientali» e la richiesta nel
Registro delle richieste di Accesso Civico
della sezione «Amministrazione Trasparente»**

Dati sui **costi** da richiedere per l'**Accesso Civico semplice**

Dati dei costi del servizio per il calcolo TARI

1. Spazzamento Strade
2. Raccolta e trasporto RSU
3. Trattamento e smaltimento RSU
4. Personale che gestisce il servizio

Dati sui **ricavi** del Comune dalla vendita dei rifiuti

Dati sui ricavi della gestione del servizio

1. Comune ha aderito all'accordo ANCI – CONAI?
2. Quali ricavi dalla vendita dei rifiuti per tipologie di rifiuto urbano?
3. A chi sono venduti i rifiuti urbani? (Dati per geolocalizzare le destinazioni dei rifiuti)

Informazioni

Gestione dei rifiuti urbani COVID-19

1. Costi della sanificazione delle strade e degli uffici comunali
2. Come sono smaltiti i rifiuti speciali delle persone in quarantena
3. Come sono smaltiti i rifiuti DPI

Dati sulle **quantità** dei rifiuti urbani

Dati per l'accountability

- Quantità di rifiuti prodotti per tipologie di rifiuto: Carta, Vetro, RAEE, Plastica, Umido, ecc.
- % della Quantità di raccolta differenziata
- % della Quantità di Rifiuti indifferenziati
- Destinazione dei rifiuti indifferenziati: Discarica, Inceneritore, STIR, Tritovagliatore, Impianto di compostaggio, Eco-Compattatore, Altro?

Documenti amministrativi sulla gestione dei rifiuti urbani

- Piano Finanziario della Raccolta Differenziata
- MUD = Modello Unico di Dichiarazione ambientale
- Contratto di gestione con società appaltatrice della Raccolta Differenziata
- Atti amministrativi sulla gestione dei rifiuti (delibere, determine e ordinanze)
- Piano di comunicazione della Raccolta Differenziata

Dati e informazioni da comunicare

Distribuzione mensile dei materiali raccolti e la produzione annua dei rifiuti divisi per CER.

Infografica dei costi medi pro capite dei rifiuti urbani (con dati storici)

Infografica dei kg di rifiuti prodotti in media dagli abitanti

Infografica del numero dei viaggi mensili per il trasporto dei RU

Tabella Produzione dei rifiuti nei mesi

Grafico della somma cumulativa dei kg raccolti.

Obblighi Informativi (Delibera ARERA 444/2019/R/RIF)

Riferimenti normativi **DELIBERAZIONE 31 OTTOBRE 2019 N. 444/2019/R/RIF**

ALL. A Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023

Articolo 3: Obblighi di trasparenza tramite siti internet

Buon esempio Comune di Torino

<http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml>

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporti 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;	Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: AMIAT SpA Ragione sociale del soggetto che effettua l'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti: COMUNE di TORINO

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizio e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=I%27assistenza%20agli%20utenti%3B-,Contatti,-c)%20modulistica%20per

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=I%27assistenza%20agli%20utenti%3B-,Contatti,-c)%20modulistica%20per
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;	http://www.comune.torino.it/filodiretto.shtml http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=Calendario%20esposizione%20attrezzature,Centri%20di%20Raccolta

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;	News AMIAT: https://www.amiat.it/comunicazione/area-media/news Comunicati stampa AMIAT: https://www.amiat.it/comunicazione/area-media/comunicati-stampa
f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	Guide Amiat Raccolta differenziata
g) carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;	http://www.comune.torino.it/progettoqualita/carte.shtml

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
h) percentuale di raccolta differenziata 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;	<u>Risultati raccolta differenziata</u>
i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;	https://www.amiat.it/servizi/pulizia-della-citta/pulizia-e-decoro-urbano/spazzamento-e-lavaggio-strade

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
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;	<u>Modalità calcolo TARI</u>
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;	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=ISEE%20%2D%20Riduzione%20del%20Tributo%20per%20le%20famiglie%20in%20condizioni%20economiche%20disagiate

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;	www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/tariffe-tari.shtml
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;	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=n.%20147/13%3B-,Regolamento%20TARI,-n)%20modalit%C3%A0%20di
n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite;	<u>Pagamento del tributo</u>

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
o) scadenze di pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;	<u>Scadenze TARI</u>
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;	https://www.soris.torino.it/contact_center

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
<p>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 rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile;</p>	<p>http://www.comune.torino.it/tasse/bm~doc/istanza-tari-v3ter-14_09_2021.pdf</p> <p>http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=Modello%20di%20dichiarazione%20per%20utenze%20domestiche%20(.pdf)</p> <p>http://www.comune.torino.it/tasse/bm~doc/modello di dichiarazione per utenze e non domestiche versione 13_09_2021.pdf</p>

Buon Esempio Comune di Torino

Obbligo	Applicazione
r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=https%3A//www.soris.torino.it/button/estratto%2Dcont%2Dborsellino%2De%2Dservizi%2Dutili
s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere destinate agli utenti	http://www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari/obblighi-informativi-delibera-arera-4442019rrif.shtml#:~:text=destinate%20agli%20utenti-,Sito%20web%20ARERA,-Ultimo%20aggiornamento%3A%2021

Esempi di scrittura istituzionale

<https://www.a2ambiente.eu/servizi-territorio/raccolta-differenziata-brescia>

<https://www.cittadinireattivi.it/2016/11/28/rifiuti-ditalia-la-grande-truffa-online-la-nostra-inchiesta-su-wired-italia-partecipa-anche-tu/>

<https://web.microsoftstream.com/video/002b80f5-fee6-4f5f-b0b0-aea7367f58f4?list=user&userId=890578bf-3110-40ac-9655-493754e421b3>



CONTATTI

Indirizzo e-mail
dvellutino@unisa.it