



APPENDICE DI AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO COMUNALE TARI

**In aggiornamento alle previsioni del
TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)**

(D.C.C. n. 38 del 20/12/2022)

APPENDICE DI AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO COMUNALE TARI
In aggiornamento alle previsioni del
TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

Articolo 1
Entrata in vigore delle disposizioni

Le disposizioni di cui alla presente appendice adottata in attuazione della deliberazione di Arera n.15/2022 entreranno in vigore a decorrere dal 1 gennaio 2023 o dal termine eventualmente successivo stabilito da Arera.

Articolo 2
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1. La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico (e online se presente), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online (se presente).
2. Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
 - a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
 - b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
 - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
 - e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
3. Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.
4. Le informazioni di cui al precedente comma 3 possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

Articolo 3
Risposta alle richieste di attivazione del servizio

1. La risposta alle richieste di attivazione del servizio sono formulate in modo chiaro e comprensibile, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
 - a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
 - b) il codice utente e il codice utenza;
 - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa

corrispettiva, l'attivazione del servizio.

2. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

3. Entro trenta (30) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alle richieste di attivazione del servizio. Tale termine si computa dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta di cui al comma 1.

Articolo 4

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

1. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ente entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online (se presente), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online (se presente).

2. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 1, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

3. Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;

b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);

f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Articolo 5

Risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

1. La risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio sono formulate in modo chiaro e comprensibile, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

2. Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'articolo 4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

3. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

4. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 3, gli effetti delle richieste di variazione di cui

all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

5. Entro trenta (30) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alle richieste di variazione e di cessazione del servizio. Tale termine si computa dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta di cui al comma 1.

Articolo 6

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

1. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare all'Ente il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

3. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Articolo 7

Richieste scritte dell'utente

1. Il funzionario responsabile della Tari adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

2. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla delibera 15/2022 di ARERA.

3. Entro trenta (30) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde al reclamo scritto. Tale termine si computa dalla data di ricevimento da parte dell'Ente del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

4. La risposta motivata scritta al reclamo ed alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune indicando inoltre i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

5. Nella risposta al reclamo scritto devono essere riportati, inoltre:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;

- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
 - c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
6. Nella risposta alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, deve essere inoltre riportato, l'esito della verifica e in particolare:
- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
 - b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
 - c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
 - d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
7. L'ente invia la risposta motivata, conforme alle prescrizioni del comma 1, entro trenta (30) giorni lavorativi che sono computati dalla data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente della risposta motivata scritta.
8. L'ente invia la risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, conforme alle prescrizioni del comma 1, entro sessanta (60) giorni lavorativi che sono computati dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente della risposta motivata scritta.
9. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'ente utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Articolo 8

Termine per il pagamento

1. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in due rate aventi scadenza semestrale, scadenti il giorno 16 del mese di Giugno e 16 del mese di Dicembre di ciascun anno. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Articolo 9

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

- 1 L'Ente garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 2 Qualora l'Ente preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Ente stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 10

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

1. L'ente è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente articolo 9:
 - a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
 - b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri

definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

2. Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

3. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

4. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

5. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6. Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 5 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 7.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Articolo 11

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

1. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, l'Ente procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 del TQRIF.

2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, lettera b), resta salva la facoltà dell'Ente di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

3. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 10 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.