



Verbale di deliberazione del Consiglio Comunale

DELIBERAZIONE N. 24

OGGETTO:
APPROVAZIONE MODIFICHE REGOLAMENTO TARI.

L'anno duemila ventitré, il giorno ventiquattro del mese di maggio alle ore 18:00 nella sala del Palazzo Chimirri del Comune di Serra San Bruno, convocato come da avvisi scritti in data 19/05/2023 - prot. n. 8970 e, in data 22/05/2023 - prot. 9065, notificati in tempo utile al domicilio di ciascun consigliere, si è riunito il Consiglio Comunale.

Risultano presenti e assenti i seguenti consiglieri:

Cognome e nome	presente si-no	Cognome e nome	presente si-no
ARIGANELLO Raffaella	si	TASSONE Luigi	no
BARILLARI Alfredo	si	ZAFFINO Giuseppe Antonio	si
FEDERICO Rosanna	si	ZAFFINO Salvatore	si
FIGLIUCCI Biagio	si		
FRANZE' Carmine	si		
GALEANO Daniele	si		
MAIOLO Sabina	si		
PISANI Raffaele	no		
PROCOPIO Antonio	si		
REGIO Vito Michele	si		

Assiste alla seduta il Segretario Generale Dott. Luciano PITTELLI.

Presiede il Dott. Alfredo BARILLARI, in qualità di Sindaco-Presidente, il quale, constatato che il numero degli intervenuti è legale, n. 11 su n.13 componenti il consiglio comunale, dichiara aperta la seduta.

La seduta è pubblica.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che:

- Il comma 639 della legge 147/2013 (legge di stabilità 2014) introduce con decorrenza 1° gennaio 2014 l'Imposta Unica Comunale (IUC) composta da tre distinti ed autonomi tributi, in sostituzione dei prelievi pre-esistenti: l'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, il tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e la tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.
- Il comma 682 della legge 147/2013 disciplina la potestà regolamentare in materia di Tassa sui Rifiuti, prevedendo l'onere per il Comune di indicare gli elementi fondamentali di gestione del nuovo tributo.
- Il comma 738 della legge 160/2019 (legge di stabilità 2020) ha introdotto con decorrenza 1° gennaio 2020 la nuova imposta unica comunale e, contestuale abrogazione delle precedenti disposizioni in materia di IMU e TASI di cui alla legge 147/2013, lasciano vigenti le norme riferite alla Tassa Rifiuti;
- Il D.Lgs. 116/2020, nonché le nuove direttive ARERA hanno apportato alcune variazioni normative che comportano la necessità di adeguare anche il vigente regolamento della TARI.
- Con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 2 del 22/05/2014 veniva approvato il "Regolamento per l'applicazione dell'Imposta Unica Comunale (IUC) componenti TASI e TARI.
- Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 11 del 29/07/2021 veniva approvato lo Schema di modifiche del regolamento per l'applicazione della TARI, in recepimento delle disposizioni di cui al D.Lgs. n.116/2020;
- L'operatività degli obblighi contenuti nel TQRIF a decorrere dal 01 gennaio 2023 presuppone l'approvazione di modifiche ai regolamenti comunali recanti la disciplina in materia entro il mese di dicembre (art. 1 co. 1.2 della delibera 15/2022/R/RIF).
- Che gli aspetti del regolamento comunale interessati dalle modifiche sono:
 1. Il termine (90 giorni) entro il quale presentare la dichiarazione Tari (inizio/variazione/cessazione), previsto dall'art. 6 del TQRIF;
 2. La decorrenza delle variazioni, sia in riduzioni quanto in aumento, del tributo dovuto (art. 11 del TQRIF), sulla base delle indicazioni dell'Autorità;
 3. Termini, modalità del versamento, prevedendo la possibilità di pagare con F24, oltre che attraverso la piattaforma dei pagamenti di Pago PA (art. 23- 24 TQRIF);
 4. La periodicità di riscossione (art. 26 TQRIF);
 5. La rateizzazione dei versamenti ordinari per le particolari casistiche indicate da ARERA (art. 27.1 TQRIF);

6. La rettifica degli importi indicati in bolletta, mediante accredito di eventuali crediti a favore del contribuente, con possibilità di compensazione nella prima bolletta utile (art. 28.1 TQRIF).
- Che le necessitate modifiche hanno ingenerato delle riflessioni sul coordinamento delle disposizioni contenute nel TQRIF con la legge istitutiva della Tari, L. 147/2013 art. 1 commi 641-668.
 - Il comma 683 della legge 147/2013 prevede che il regolamento comunale debba essere approvato entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, affinché abbiano efficacia dal 1° gennaio dell'anno di riferimento.

Acquisito il parere tecnico e contabile ai sensi dell'art. 49 co. 1 del TUEL;

Acquisito il parere dell'organo di revisione ai sensi dell'art. 239 co. 1 punto 7) TUEL;

Visti:

art. 52 D. Lgs. 446/1997.

art. 7 – 42 D. Lgs. 267/2000.

L. 147/2013 art. 1 comma 641-668.

art. 1 co. 527 L. 205/2017.

Delibera ARERA n° 15 del 18/01/2022 e Allegato A;

Con n. 8 voti favorevoli, n. 0 contrari e n 3 astenuti (Procopio, Figliucci e Regio), su presenti e votanti n. 11;

DELIBERA

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente dispositivo

- A) **APPROVARE** con decorrenza 01/01/2023 l'allegato Regolamento recante la disciplina della tassa sui rifiuti Tari adeguato alle disposizioni contenute nel TQRIF (allegato A) della delibera ARERA n° 15 del 18/01/2022;
- B) **DICHIARARE** la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, co. 4 TUEL al fine di consentire il rispetto del termine del 01/01/2023 fissato dall'art. 1 comma 1.2 della delibera ARERA 15/2022/R/RIF;
- C) **PRENDERE ATTO** che dalla data in entrata in vigore del presente regolamento vengono contestualmente abrogate le norme contenute nelle precedenti disposizioni regolamentari in materia TARI, che restano valide solo per la gestione per competenza degli anni pregressi fino al 31/12/2022;
- D) **STABILIRE**, altresì, che il suddetto regolamento dovrà essere trasmesso al Ministero dell'economia e delle finanze, con le modalità dettate dal nuovo disposto normativo di cui all'art. 1 Legge 160/2019;
- E) **DARE** mandato agli uffici preposti affinché provvedano alla più ampia diffusione alla presente deliberazione, mediante la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale nell'apposita sezione dedicata.

Successivamente, stante l'urgenza,

IL CONSIGLIO COMUNALE

Con n. 8 voti favorevoli, n. 0 contrari e n 3 astenuti (Procopio, Figliucci e Regio), su presenti e votanti n. 11

DELIBERA

di dichiarare la presente immediatamente eseguibile.

COMUNE DI SERRA SAN BRUNO

(Provincia di Vibo Valentia)



REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLA TASSA RIFIUTI (TARI)

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. ___ del _____ 20__
(art. 1, commi 639 e seguenti della Legge 147 del 27.12.2013)

Sommario

ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO, FINALITÀ ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
ARTICOLO 2 - SOGGETTO ATTIVO.....	3
ARTICOLO 3 - PRESUPPOSTO IMPOSITIVO.....	3
ARTICOLO 4 - SOGGETTI PASSIVI.....	3
ARTICOLO 5 - BASE IMPONIBILE.....	4
ARTICOLO 6 - DETERMINAZIONE E APPROVAZIONE DELLE TARIFFE.....	4
ARTICOLO 7 - ARTICOLAZIONE DELLA TARIFFA.....	5
ARTICOLO 8 - PERIODI DI APPLICAZIONE DEL TRIBUTO.....	6
ARTICOLO 9 - TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE.....	6
ARTICOLO 10 - OCCUPANTI LE UTENZE DOMESTICHE.....	6
ARTICOLO 11 - TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE.....	7
ARTICOLO 12 - CLASSIFICAZIONE DELLE UTENZE NON DOMESTICHE.....	7
ARTICOLO 13 - TARIFFA GIORNALIERA.....	8
ARTICOLO 14 - ESCLUSIONE PER INIDONEITÀ A PRODURRE RIFIUTI.....	8
ARTICOLO 15 - ESENZIONI E RIDUZIONI.....	9
ARTICOLO 16 - RIDUZIONE PER PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI.....	10
ARTICOLO 17 - RIDUZIONE PER RIFIUTI AVVATI A RICICLO.....	11
ARTICOLO 18 - RIDUZIONE PER CONFERIMENTI DI RIFIUTI AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO..	11
ARTICOLO 19 - DICHIARAZIONE DI INIZIO OCCUPAZIONE, DI VARIAZIONE, DI CESSAZIONE.....	12
ARTICOLO 20 - VERSAMENTI E IMPORTI MINIMI.....	13
ARTICOLO 21 - FUNZIONARIO RESPONSABILE.....	14
ARTICOLO 22 - VERIFICHE E ACCERTAMENTI.....	14
ARTICOLO 23 - RISCOSSIONE COATTIVA.....	15
ARTICOLO 24 - SANZIONI E INTERESSI.....	15
ARTICOLO 25 - RIMBORSI.....	15
ARTICOLO 26 - CONTENZIOSO.....	16
ARTICOLO 27 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	16
ARTICOLO 28 - NORME FINALI E DI RINVIO.....	16
ARTICOLO 29 - ENTRATA IN VIGORE.....	16
ALLEGATO I TABELLA CATEGORIE DI ATTIVITÀ CON OMOGENEA POTENZIALITÀ DI PRODUZIONE DEI RIFIUTI.....	17

ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO, FINALITÀ ED AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente regolamento, adottato nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'articolo 52 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, disciplina l'applicazione nel Comune di Serra San Bruno della TARI, istituita dall'articolo 1, comma 639, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, assicurandone la gestione secondo i criteri di efficienza, economicità, funzionalità e trasparenza.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti.
3. La TARI, disciplinata nel presente regolamento ha natura tributaria, non intendendo il Comune attivare la tariffa con natura corrispettiva di cui al comma 668 dell'articolo 1 della Legge n. 147/2013.

ARTICOLO 2 - SOGGETTO ATTIVO

1. Soggetto attivo della TARI è il Comune di Serra San Bruno relativamente agli immobili la cui superficie insiste, interamente o prevalentemente, sul suo territorio.

ARTICOLO 3 - PRESUPPOSTO IMPOSITIVO

1. Presupposto della tassa è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
2. Si intendono per:
 - a. *locali*, le strutture stabilmente infisse al suolo chiuse *su* tre lati verso l'esterno, anche se non conformi alle disposizioni urbanistico-edilizie;
 - b. *aree scoperte*, sia le superfici prive di edifici o di strutture edilizie, sia gli spazi circoscritti che non costituiscono locale, come tettoie, balconi, terrazze, campeggi, dancing e cinema all'aperto, parcheggi;
 - c. *utenze domestiche*, le superfici adibite a civile abitazione e relative pertinenze ancor
b. che prive delle utenze di cui al successivo comma 3;
 - a. *utenze non domestiche*, le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.
3. La presenza di arredo oppure l'attivazione anche di uno solo dei pubblici servizi di erogazione idrica, elettrica, calore, gas, telefonica o informatica costituiscono presunzione semplice dell'occupazione o conduzione dell'immobile e della conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Per le utenze non domestiche la medesima presunzione è integrata altresì dal rilascio da parte degli enti competenti, anche in forma tacita, di atti assentivi o autorizzativi per l'esercizio di attività nell'immobile o da dichiarazione rilasciata dal titolare a pubbliche autorità.

ARTICOLO 4 - SOGGETTI PASSIVI

1. Soggetto passivo è chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
2. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. Sono altresì tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria tutti i componenti del nucleo familiare che possiede e/o detiene l'unità

immobiliare oggetto di tassazione

3. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.
4. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

ARTICOLO 5 - BASE IMPONIBILE

1. Fino all'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 647, della Legge n. 147/2013 (procedure di interscambio tra i comuni e l'Agenzia delle Entrate dei dati relativi alla superficie delle unità immobiliari a destinazione ordinaria, iscritte in catasto e corredate di planimetria), e fatte salve diverse informazioni o notizie acquisite sulla base delle dichiarazioni o di accertamenti, la superficie delle unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano assoggettabile alla TARI è costituita da quella calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati, fermo quanto previsto dal comma 4 dell'art. 4 del presente regolamento .
2. La superficie complessiva è arrotondata al metro quadro superiore se la parte decimale è maggiore di 0,50; in caso contrario al metro quadro inferiore.
3. Successivamente all'attuazione delle disposizioni di cui al comma 1, la superficie assoggettabile alla TARI è pari all' 80 per cento di quella catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 138 del 1998. Il Comune comunica ai contribuenti le nuove superfici imponibili adottando le più idonee forme di comunicazione e nel rispetto dell'articolo 6 della legge 27 luglio 2000, n. 212.
4. Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria, iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile anche successivamente all'attuazione delle disposizioni di cui al comma 1.

ARTICOLO 6 - DETERMINAZIONE E APPROVAZIONE DELLE TARIFFE

1. Le tariffe sono commisurate ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria.
2. Il Comune nella commisurazione delle tariffe tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
3. In alternativa al comma precedente, e nel rispetto del principio "chi inquina paga", sancito dall'articolo 14 della direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008, relativa ai rifiuti, le tariffe sono commisurate alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti.
4. In ogni caso deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13

gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

5. A partire dal 2016, nella determinazione dei costi di cui al comma 4 il comune deve avvalersi anche delle risultanze dei fabbisogni standard.
6. Resta ferma la disciplina del tributo dovuto per il servizio di gestione dei rifiuti delle istituzioni scolastiche, di cui all'articolo 33-bis del decreto-legge 31 dicembre 2007, n. 248, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 2008, n. 31. Il costo relativo alla gestione dei rifiuti delle istituzioni scolastiche è sottratto dal costo di cui al comma 4.
7. Alle tariffe deve essere aggiunto il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504. Il tributo provinciale, commisurato alla superficie dei locali ed aree assoggettabili a tributo, è applicato nella misura percentuale deliberata dalla provincia sull'importo del tributo.
8. Le tariffe della TARI sono approvate annualmente dal Consiglio comunale entro il termine del 30 aprile dell'anno di riferimento, come stabilito dall'art. 3, comma 5-quinquies, del D.L. 30/12/2021, n. 228, convertito nella Legge 25/02/2022, n.15. Nell'ipotesi in cui il termine per la deliberazione del bilancio di previsione sia prorogato a una data successiva al 30 aprile dell'anno di riferimento, il termine per l'approvazione degli atti di cui al primo periodo coincide con quello per la deliberazione del bilancio di previsione. Le tariffe sono definite in conformità al piano economico finanziario di cui al successivo art. 12. In caso di mancata deliberazione nel termine, si applicano le tariffe deliberate per l'anno precedente.
9. In deroga a quanto sopra ed alle norme dell'art. 1, comma 169, della Legge 27/12/2006, n. 296, le tariffe del tributo possono essere modificate, entro il termine stabilito dall'art. 193 del Decreto Legislativo 20/08/2000, n. 267, ove necessario per il ripristino degli equilibri di bilancio.

ARTICOLO 7 - ARTICOLAZIONE DELLA TARIFFA

1. La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.
2. La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica.
3. L'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa sono ripartiti tra le utenze domestiche e non domestiche secondo criteri razionali. A tal fine, i rifiuti riferibili alle utenze non domestiche possono essere determinati anche in base ai coefficienti di produttività Kd di cui alle tabelle 4a e 4b, Allegato 1, del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
4. È assicurata la riduzione per la raccolta differenziata riferibile alle utenze domestiche attraverso l'abbattimento della parte variabile della tariffa complessivamente imputata a tali utenze in misura percentuale compresa tra il 10% e il 20%, del costo evitato di smaltimento finale dei rifiuti raccolti in maniera differenziata nell'anno precedente (differenza tra i costi di smaltimento e i costi di recupero e trattamento riferiti alla quantità raccolta in maniera differenziata).

ARTICOLO 8 - PERIODI DI APPLICAZIONE DEL TRIBUTO

1. Il tributo è dovuto limitatamente al periodo dell'anno, computato in giorni, nel quale sussiste l'occupazione o la detenzione dei locali o aree.
2. L'obbligazione tariffaria decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.
3. Se la dichiarazione di cessazione è presentata in ritardo si presume che l'utenza sia cessata alla data di presentazione, salvo che l'utente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione.
4. Le variazioni intervenute nel corso dell'anno, in particolare nelle superfici e/o nelle destinazioni d'uso dei locali e delle aree scoperte, che comportano un aumento di tariffa, producono effetti dal giorno di effettiva variazione degli elementi stessi. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, a condizione che la dichiarazione, se dovuta, sia prodotta entro i termini di cui al successivo articolo 18, decorrendo altrimenti dalla data di presentazione. Le variazioni di tariffa saranno di regola conteggiate a conguaglio.

ARTICOLO 9 - TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE

1. La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie parametrata al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.1, Allegato 1, del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158, in modo da privilegiare i nuclei familiari più numerosi.
2. La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.2, Allegato 1, del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
3. I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati nella delibera tariffaria.
4. Nelle more della revisione del regolamento di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, al fine di semplificare l'individuazione dei coefficienti relativi alla graduazione delle tariffe, il Consiglio Comunale con l'atto di approvazione delle tariffe, può prevedere per gli anni 2014 e 2015, l'adozione dei coefficienti di cui alle tabelle 2, 3°, 3b, 4a, e 4 b dell'allegato 1 al citato regolamento di cui al D.P.R. n. 158/1999, inferiori ai minimi o superiori ai massimi ivi indicati del 50% e può altresì non considerare i coefficienti di cui alle tabelle 1a e 1b del medesimo allegato 1.

ARTICOLO 10 - OCCUPANTI LE UTENZE DOMESTICHE

1. Per le utenze domestiche condotte da persone fisiche che vi hanno stabilito la propria residenza anagrafica, il numero degli occupanti è quello del nucleo familiare risultante all'Anagrafe del Comune, salva diversa e documentata dichiarazione dell'utente. Devono comunque essere dichiarate le persone che non fanno parte del nucleo familiare anagrafico e dimoranti nell'utenza per almeno sei mesi nell'anno solare, come ad es. le colf che dimorano presso la famiglia.
2. Sono considerati presenti nel nucleo familiare anche i membri temporaneamente domiciliati altrove. Nel caso di servizio di volontariato o attività lavorativa prestata all'estero e nel caso di degenze o ricoveri presso case di cura o di riposo, comunità di recupero, centri socioeducativi, istituti penitenziari, per un periodo non inferiore all'anno, la persona assente non viene

considerata ai fini della determinazione della tariffa, a condizione che l'assenza sia adeguatamente documentata.

3. Per le utenze domestiche condotte da soggetti non residenti nel Comune, per gli alloggi dei cittadini residenti all'estero (iscritti AIRE) e per gli alloggi a disposizione di enti diversi dalle persone fisiche occupati da soggetti non residenti, si assume come numero degli occupanti quello indicato dall'utente o, in mancanza, quello di 1 unità.
4. Resta ferma la possibilità per il comune di applicare, in sede di accertamento, il dato superiore emergente dalle risultanze anagrafiche del comune di residenza.
5. Le cantine, le autorimesse o gli altri simili luoghi di deposito si considerano utenze domestiche condotte da un occupante, se condotte da persona fisica priva nel comune di utenze abitative. In difetto di tale condizione i medesimi luoghi si considerano utenze non domestiche.
6. Per le unità abitative, di proprietà o possedute a titolo di usufrutto, uso o abitazione da soggetti già ivi anagraficamente residenti, tenute a disposizione dagli stessi dopo aver trasferito la residenza/domicilio in Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) o istituti sanitari e non locate o comunque utilizzate a vario titolo, il numero degli occupanti è fissato, previa presentazione di richiesta documentata, in una unità.
7. Per le unità immobiliari ad uso abitativo occupate da due o più nuclei familiari la tariffa è calcolata con riferimento al numero complessivo degli occupanti l'alloggio. Il numero degli occupanti le utenze domestiche è quello risultante al primo di gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di apertura. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

ARTICOLO 11 - TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

1. La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.3, Allegato 1, del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
2. La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.4, Allegato 1, del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
3. I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria.
4. Nelle more della revisione del regolamento di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, al fine di semplificare l'individuazione dei coefficienti relativi alla graduazione delle tariffe, il Consiglio Comunale con l'atto di approvazione delle tariffe, può prevedere per gli anni 2014 e 2015, l'adozione dei coefficienti di cui alle tabelle 2, 3°, 3b, 4a, e 4 b dell'allegato 1 al citato regolamento di cui al D.P.R. n. 158/1999, inferiori ai minimi o superiori ai massimi ivi indicati del 50% e può altresì non considerare i coefficienti di cui alle tabelle 1a e 1b del medesimo allegato 1.

ARTICOLO 12 - CLASSIFICAZIONE DELLE UTENZE NON DOMESTICHE

1. Le utenze non domestiche sono suddivise nelle categorie di attività indicate nell'allegato A.
2. L'inserimento di un'utenza in una delle categorie di attività previste dall'allegato A viene di

regola effettuata sulla base della classificazione delle attività economiche ATECO adottata dall'ISTAT relative all'attività principale o ad eventuali attività secondarie, fatta salva la prevalenza dell'attività effettivamente svolta.

3. Le attività non comprese in una specifica categoria sono associate alla categoria di attività che presenta maggiore analogia sotto il profilo della destinazione d'uso e della connessa potenzialità quantitativa e qualitativa a produrre rifiuti.
4. La tariffa applicabile è di regola unica per tutte le superfici facenti parte del medesimo compendio.
5. Sono tuttavia applicate le tariffe corrispondenti alla specifica tipologia d'uso alle superfici con un'autonoma e distinta utilizzazione, purché singolarmente di estensione non inferiore a 25 mq. risultanti da apposita dichiarazione.
6. Nelle unità immobiliari adibite a civile abitazione in cui sia svolta anche un'attività economica o professionale, alla superficie a tal fine utilizzata è applicata la tariffa prevista per la specifica attività esercitata indipendentemente dal limite di cui al precedente comma 5.
7. In tutti i casi in cui non sia possibile distinguere la porzione di superficie destinata per l'una o l'altra attività, si fa riferimento all'attività principale desumibile dalla visura camerale o da altri elementi.
8. Per le utenze non domestiche riconducibili alla categoria 20 vengono tassate le sole aree che producono rifiuti urbani.

ARTICOLO 13 - TARIFFA GIORNALIERA

1. La TARI è applicata in base a tariffa giornaliera nei confronti dei soggetti che occupano o detengono temporaneamente, con o senza autorizzazione, locali od aree pubbliche o di uso pubblico.
2. L'occupazione o la detenzione è temporanea quando si protrae per periodi inferiori a 183 giorni nel corso dello stesso anno solare.
3. La misura tariffaria è determinata in base alla tariffa annuale, rapportata a giorno, maggiorata di un importo pari al 100%.
4. L'obbligo di presentazione della dichiarazione è assolto con il pagamento della tassa, da effettuarsi non oltre il termine previsto per le occupazioni medesime.
5. Per tutto quanto non previsto nei precedenti commi si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni relative alla TARI annuale.

ARTICOLO 14 - ESCLUSIONE PER INIDONEITÀ A PRODURRE RIFIUTI

1. Non sono soggetti alla tassa i locali e le aree che non possono produrre rifiuti o che non comportano, secondo la comune esperienza, la produzione di rifiuti in misura apprezzabile per la loro natura o per il particolare uso cui sono stabilmente destinati, come a titolo esemplificativo:
 - a. le superfici destinate al solo esercizio di attività sportiva, ferma restando l'imponibilità delle superfici destinate ad usi diversi, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, punti di ristoro, gradinate e simili;
 - b. i locali stabilmente riservati a impianti tecnologici, quali vani ascensore, centrali termiche, cabine elettriche, celle frigorifere, locali di essiccazione e stagionatura senza lavorazione, silos e simili;

- c. le unità immobiliari per le quali sono stati rilasciati, anche in forma tacita, atti abilitativi per restauro, risanamento conservativo o ristrutturazione edilizia, limitatamente al periodo dalla data di inizio dei lavori fino alla data di inizio dell'occupazione;
 - d. le aree impraticabili o intercluse da stabile recinzione;
 - e. le aree adibite in via esclusiva al transito o alla sosta gratuita dei veicoli;
 - f. per gli impianti di distribuzione dei carburanti: le aree scoperte non utilizzate né utilizzabili perché impraticabili o escluse dall'uso con recinzione visibile; le aree su cui insiste l'impianto di lavaggio degli automezzi; le aree visibilmente adibite in via esclusiva all'accesso e all'uscita dei veicoli dall'area di servizio e dal lavaggio.
2. Le circostanze di cui al comma precedente devono essere indicate nella dichiarazione originaria o di variazione ed essere riscontrabili in base ad elementi obiettivi direttamente rilevabili o da idonea documentazione quale, ad esempio, la dichiarazione di inagibilità o di inabitabilità emessa dagli organi competenti, la revoca, la sospensione, la rinuncia degli atti abilitativi tali da impedire l'esercizio dell'attività nei locali e nelle aree ai quali si riferiscono i predetti provvedimenti.
 3. Nel caso in cui sia comprovato il conferimento di rifiuti al pubblico servizio da parte di utenze totalmente escluse dal tributo ai sensi del presente articolo, lo stesso verrà applicato per l'intero anno solare in cui si è verificato il conferimento, oltre agli interessi di mora e alle sanzioni per infedele dichiarazione.

ARTICOLO 15 - ESENZIONI E RIDUZIONI

1. Il comune, all'atto dell'adozione delle tariffe annuali, può prevedere riduzioni tariffarie nel caso di:
 - a. Abitazioni con unico occupante – riduzione fino al 30%;
 - b. Abitazioni con unico occupante ultrasessantacinquenne con reddito ISEE non superiore 7.500,00 euro – riduzione fino al 60%;
 - c. Abitazione tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato ed discontinuo -- riduzione fino al 15%;
 - d. Abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano dimora, per più di seimesi all'anno, all'estero – riduzione fino al 20%.
2. Sono esenti dall'imposta le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del Codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva.
3. Sono esclusi da tassazione i locali e le aree per i quali non sussiste l'obbligo dell'ordinario conferimento dei rifiuti urbani e assimilati per effetto di norme legislative o regolamentari, di ordinanze in materia sanitaria, ambientale o di protezione civile ovvero di accordi internazionali riguardanti organi di Stati esteri.
4. La tassa è dovuta nella misura del 20% della tariffa, in caso di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti, ovvero di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente. Tale riduzione è riconosciuta proporzionalmente ai periodi nei quali si verificano le condizioni di cui al presente comma.
5. Nelle zone in cui non è effettuata la raccolta, la TARI è dovuta nella misura del 40 % della tariffa. In tal caso, il responsabile del servizio di raccolta dei rifiuti provvede a trasmettere apposita attestazione all'ufficio tributi.

ARTICOLO 16 - RIDUZIONE PER PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI

1. Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.
2. Al fine di beneficiare dell'agevolazione di cui al comma 1, il soggetto passivo deve presentare entro il 31 gennaio dell'annualità successiva l'apposita attestazione,
3. utilizzando il modello disponibile presso l'Ufficio Tributi, con allegate le copie dei formulari dei rifiuti speciali.
4. Relativamente alle seguenti categorie di attività produttive di rifiuti speciali, in considerazione dell'obiettiva difficoltà di delimitare le superfici ove tali rifiuti si formano, anziché utilizzare il criterio di cui al comma 1 si applicano le seguenti percentuali di riduzione rispetto all'intera superficie su cui l'attività viene svolta:

ATTIVITÀ	RIDUZIONE DEL
TIPOGRAFIE – STAMPERIE – VETRERIE	10%
FALEGNAMERIE	10%
AUTOCARROZZERIE	10%
AUTOFFICINE PER RIPARAZIONE VEICOLI	10%
GOMMISTI	10%
AUTOFFICINE DI ELETTRAUTO	10%
DISTRIBUTORI DI CARBURANTE	10%
LAVANDERIE E TINTORIE	10%
VERNICIATURA-GALVANOTECNICI-FONDERIE	10%
OFFICINE DI CARPENTERIA METALLICA	10%
AMBULATORI MEDICI E DENTISTICI (non facenti parte delle Strutture Sanitarie che operano in forma organizzata e continuativa nell'ambito e per le finalità di cui alla Legge 833/1978)	10%

5. Per i produttori di rifiuti speciali assimilati agli urbani, nella determinazione della TARI, si applica una riduzione della quota variabile del tributo, pari al 5% per ogni tonnellata di rifiuti speciali assimilati che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati. La riduzione massima prevista dal presente comma non potrà comunque eccedere il 40% della tariffa variabile deliberata.
6. Al fine di beneficiare dell'agevolazione di cui al comma 4, il soggetto passivo deve presentare la domanda di riduzione, a pena di esclusione, entro 90 giorni dal verificarsi della condizione di riduzione sulla base della modulistica predisposta dal Comune, ed ha effetto dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro tale termine, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva.
7. Resta a carico del contribuente l'obbligo annuale di consegna della documentazione, da presentare all'Ufficio Tributi dell'Ente entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, pena la decadenza dal beneficio, riportante un riepilogo delle quantità avviate al riciclo per frazione merceologica e allegando copia dei relativi formulari di identificazione del rifiuto.

ARTICOLO 17 - RIDUZIONE PER RIFIUTI AVVATI A RICICLO

1. Per le utenze non domestiche, nella determinazione della TARI, viene riconosciuta una riduzione della quota variabile del tributo proporzionale alle quantità di rifiuti urbani che il produttore dimostri di aver avviato al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati.
2. La domanda di riduzione deve essere presentata dal contribuente a consuntivo, pena l'esclusione della medesima, entro la data del 31 gennaio dell'anno successivo a quello in cui è stato avviato il procedimento di riciclo dei rifiuti ed ha effetto per l'anno di competenza attraverso il riconoscimento dell'importo non dovuto sul prelievo dell'anno successivo.
3. La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:
 - a. i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
 - b. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
 - c. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
 - d. i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
 - e. i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
 - f. i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).
4. Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui al precedente comma 2, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.
5. Unitamente alla domanda di riduzione il contribuente deve presentare la certificazione che comprovi l'avvenuto avvio al riciclo dei rifiuti prodotti, con particolare riferimento alla tipologia ed alla quantità avviata espressa in kg.
6. La documentazione presentata viene trasmessa alla U.O. Ambiente che esprime parere in merito alla procedura avviata ed alla quantità di rifiuti riciclati per tipologia.
7. La riduzione viene riconosciuta come percentuale di abbattimento della parte variabile determinata come proporzione tra i rifiuti potenzialmente producibile dall'utenza espressa dal coefficiente di produttività Kd indicati dal DPR 158/99, preso in considerazione per il calcolo delle tariffe, e la quantità effettiva di rifiuti avviati al riciclo.
8. La richiesta di riduzione ha effetto solo per l'anno solare di riferimento.

ARTICOLO 18 - RIDUZIONE PER CONFERIMENTI DI RIFIUTI AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO

1. Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della

componente variabile della tariffa. Le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni.

2. La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero nell'anno solare precedente deve essere presentata, entro il 30 giugno di ciascun anno con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo, esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:
 - a. i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
 - b. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
 - c. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
 - d. i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica, corredata di idonea documentazione volta alla rappresentazione del procedimento di recupero dei propri rifiuti ed alla dimostrazione del non utilizzo del servizio pubblico comunale;
 - e. i dati identificativi della ditta/e che effettuerà/effettueranno il servizio di raccolta e dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui verranno conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).
3. Entro il 31 gennaio di ogni anno, il contribuente comunicherà al Comune i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata.
4. Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui al precedente comma 2, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.

ARTICOLO 19 - DICHIARAZIONE DI INIZIO OCCUPAZIONE, DI VARIAZIONE, DI CESSAZIONE

1. La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. 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.
2. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
3. 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 al punto 2, ovvero dalla data

di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

4. 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 al punto 2, 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.

ARTICOLO 20 - VERSAMENTI E IMPORTI MINIMI

1. Il versamento della TARI è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (modello F24), ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali, o qualunque altra forma prevista dalla normativa vigente.
2. Il versamento, di norma, deve essere effettuato in n. 3 rate scadenti il giorno 16 dei mesi di marzo, giugno e novembre. È consentito il pagamento in unica soluzione entro il 16 giugno di ogni anno, fatta salvo eventuale conguaglio a seguito dell'applicazione di quanto previsto dal successivo comma 5).
3. Il Consiglio Comunale, per motivate esigenze, può deliberare numero di rate e scadenze diverse da quanto stabilito nel precedente comma 2), rispettando comunque la prescrizione di almeno 2 rate a scadenza semestrale.
4. Il Comune, con apposita delibera di Giunta Comunale, ha facoltà di disporre la riscossione delle rate di acconto in misura percentuale non superiore al 90% con riferimento agli importi versati nell'anno precedente o della tariffa vigente nel medesimo esercizio, con conguaglio sull'ultima rata in relazione alle tariffe deliberate per l'anno di riferimento.
5. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno.
6. Il pagamento deve essere effettuato con arrotondamento all'euro per difetto se la frazione è inferiore a 49 centesimi, ovvero per eccesso se superiore a detto importo.
7. Non si procede al versamento della tassa qualora l'importo annuale dovuto sia inferiore ad euro 6,00.
8. La TARI viene riscossa dal Comune, che provvede ad inviare ai contribuenti i modelli di pagamento preventivamente compilati.
9. Il Comune è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione per i seguenti casi:
 - 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.
10. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il Comune di applicare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
11. 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.

ARTICOLO 21 - FUNZIONARIO RESPONSABILE

1. Il comune designa il funzionario responsabile a cui sono attribuiti tutti i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale, compreso quello di sottoscrivere i provvedimenti afferenti a tali attività, nonché la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso.

ARTICOLO 22 - VERIFICHE E ACCERTAMENTI

1. Ai fini della verifica del corretto assolvimento degli obblighi tributari, il funzionario responsabile può inviare questionari al contribuente, richiedere dati e notizie a uffici pubblici ovvero a enti di gestione di servizi pubblici, in esenzione da spese e diritti, e disporre l'accesso ai locali ed aree assoggettabili a tributo, mediante personale debitamente autorizzato e con preavviso di almeno sette giorni.
2. In caso di mancata collaborazione del contribuente o altro impedimento alla diretta rilevazione, l'accertamento può essere effettuato in base a presunzioni semplici di cui all'articolo 2729 del Codice civile.
3. Il Comune procede alla rettifica delle dichiarazioni incomplete o infedeli o dei parziali o ritardati versamenti, nonché all'accertamento d'ufficio delle omesse dichiarazioni o degli omessi versamenti, notificando al contribuente, anche a mezzo posta con raccomandata con avviso di ricevimento, un apposito avviso motivato.
4. Relativamente all'attività di accertamento, il comune, per le unità immobiliari iscritte o iscrिवibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI quella pari all'80 per cento della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n. 138.
5. Gli avvisi di accertamento in rettifica e d'ufficio devono essere notificati, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento sono stati o avrebbero dovuto essere effettuati. Entro gli stessi termini devono essere contestate o irrogate le sanzioni amministrative tributarie, a norma degli articoli 16 e 17 del Decreto Legislativo 18 dicembre 1997, n. 472, e successive modificazioni.
6. Gli avvisi di accertamento in rettifica e d'ufficio devono essere motivati in relazione ai presupposti di fatto ed alle ragioni giuridiche che li hanno determinati; se la motivazione fa riferimento ad un altro atto non conosciuto né ricevuto dal contribuente, questo deve essere allegato all'atto che lo richiama, salvo che quest'ultimo non ne riproduca il contenuto essenziale. Gli avvisi devono contenere, altresì, l'indicazione dell'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato, del responsabile del procedimento, dell'organo o dell'autorità amministrativa presso i quali è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela, delle modalità, del termine e dell'organo giurisdizionale cui è possibile ricorrere, nonché il termine di sessanta giorni entro cui effettuare il relativo pagamento. Gli avvisi sono sottoscritti dal funzionario designato dal Comune per la gestione del tributo o dal responsabile del procedimento individuato e nominato dal predetto funzionario ai sensi dell'art. 5 della Legge n. 241/90 e dell'art. 16 del vigente Regolamento Comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

ARTICOLO 23 - RISCOSSIONE COATTIVA

1. Le somme liquidate dal Comune per imposta, sanzioni ed interessi, se non versate entro il termine di sessanta giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento, sono rimosse, salvo che sia stato emesso provvedimento di sospensione, coattivamente a mezzo ingiunzione fiscale di cui al Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639, se eseguita direttamente dal Comune o affidata a soggetti di cui all'articolo 53 del Decreto Legislativo n. 446 del 1997, ovvero mediante le diverse forme previste dall'ordinamento vigente.

ARTICOLO 24 - SANZIONI E INTERESSI

1. In caso di omesso o insufficiente versamento risultante dalla dichiarazione, si applica la sanzione del trenta per cento di ogni importo non versato. La medesima sanzione si applica in ogni ipotesi di mancato pagamento nel termine previsto; per i versamenti effettuati con un ritardo non superiore a quindici giorni, la sanzione, oltre alle riduzioni previste per il ravvedimento dal comma 1 dell'articolo 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472, se applicabili, è ulteriormente ridotta ad un importo pari ad un quindicesimo per ciascun giorno di ritardo. La sanzione non è invece applicata quando i versamenti sono stati tempestivamente eseguiti ad ufficio o concessionario diverso da quello competente.
2. In caso di omessa presentazione della dichiarazione, si applica la sanzione dal 100 per cento al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di 50 euro.
3. In caso di infedele dichiarazione, si applica la sanzione dal 50 per cento al 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di 50 euro.
4. In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario di cui al comma 2 dell'articolo 20 del presente regolamento entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.
5. Le sanzioni di cui ai commi da 2 a 4 sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per
6. la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, della sanzione e degli interessi.
7. La contestazione della violazione non collegata all'ammontare del tributo deve avvenire, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è commessa la violazione.
8. Sulle somme dovute per la tassa non versata alle prescritte scadenze si applicano gli interessi moratori nella misura pari al tasso legale in vigore. Tali interessi sono calcolati con maturazione giorno per giorno, con decorrenza dal giorno in cui sono divenuti esigibili.

ARTICOLO 25 - RIMBORSI

1. Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato entro centoventi (120) giorni dalla data di presentazione dell'istanza.
2. Sulle somme rimborsate spettano gli interessi nella stessa misura prevista dall'articolo 6, comma 7, del presente regolamento, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.
3. Non sono eseguiti rimborsi per importi pari o inferiori alla soglia fissata nel presente regolamento per i versamenti minimi da parte dei contribuenti.

4. La rettifica degli importi indicati in bolletta, mediante accredito di eventuali crediti a favore del contribuente, con possibilità di compensazione nella prima bolletta utile.

ARTICOLO 26 - CONTENZIOSO

1. In materia di contenzioso si applicano le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, e successive modificazioni.
2. Sono altresì applicati, secondo le modalità previste dallo specifico regolamento comunale, l'accertamento con adesione sulla base dei principi e dei criteri del Decreto Legislativo 19 giugno 1997, n. 218, e gli ulteriori istituti deflativi del contenzioso eventualmente previsti dalle specifiche norme.
3. Le somme dovute a seguito del perfezionamento delle procedure di cui al precedente comma possono, a richiesta del contribuente, essere rateizzate, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento in materia.

ARTICOLO 27 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. I dati acquisiti al fine dell'applicazione del tributo sono trattati nel rispetto del regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196.

ARTICOLO 28 - NORME FINALI E DI RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti relative alla disciplina della tassa rifiuti (TARI), nonché alle altre norme legislative e regolamentari vigenti applicabili.
2. Il presente regolamento recepisce la disciplina della delibera 15/2022/R/rif di ARERA e si adegua automaticamente alle modificazioni della normativa nazionale e comunitaria.
3. I richiami e le citazioni di norme contenute nel presente regolamento si devono intendere fatti al testo vigente delle norme stesse.

ARTICOLO 29 - ENTRATA IN VIGORE

1. Le disposizioni del presente regolamento hanno effetto a decorrere dal primo gennaio 2023.

ALLEGATO I TABELLA CATEGORIE DI ATTIVITÀ CON OMOGENEA POTENZIALITÀ DI PRODUZIONE DEI RIFIUTI

<i>Numero categoria</i>	<i>Attività con omogenea potenzialità di produzione dei rifiuti</i>
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Cinematografi e teatri
3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta
4	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
5	Stabilimenti balneari
6	Esposizioni, autosaloni
7	Alberghi con ristorazione
8	Alberghi senza ristorazione
9	Case di cura e riposo
10	Ospedali
11	Uffici e agenzie
12	Banche, istituti di credito e studi professionali
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato
16	Banchi di mercato beni durevoli
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
20	Attività industriali con capannoni di produzione
21	Attività artigianali di produzione beni specifici
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
23	Mense, birrerie, hamburgerie
24	Bar, caffè, pasticceria
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
26	Plurilicenze alimentari e/o miste
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
28	Ipermercati di generi misti
29	Banchi di mercato generi alimentari
30	Discoteche, night club



DIAGIO DE FILIPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
19.01.2022 10:15:00 UTC

RESICCHINI STEFANO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
Presidente
20.01.2022 19:33:19 UTC

Allegato A

TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

Indice

Titolo I	DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
Articolo 1	Definizioni.....	5
Articolo 2	Ambito di applicazione	9
Articolo 3	Schemi regolatori	10
Articolo 4	Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	11
Articolo 5	Carta della qualità.....	11
Titolo II	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	12
Articolo 6	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	12
Articolo 7	Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	13
Articolo 8	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio.....	13
Articolo 9	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta.....	13
Articolo 10	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	13
Articolo 11	Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	14
Articolo 12	Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio	14
Titolo III	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	15
Articolo 13	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	15
Articolo 14	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	15
Articolo 15	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	15
Articolo 16	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.....	15
Articolo 17	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati.....	15
Articolo 18	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati.....	16
Titolo IV	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	17
Articolo 19	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	17
Articolo 20	Obblighi di servizio telefonico	17
Articolo 21	Tempo di attesa per il servizio telefonico	17
Articolo 22	Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente.....	18
Titolo V	MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	18

Articolo 23 Termine per il pagamento.....	18
Articolo 24 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	19
Articolo 25 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva	19
Articolo 26 Periodicità di riscossione.....	19
Articolo 27 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	20
Articolo 28 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	20
Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....	21
Articolo 29 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata.....	21
Articolo 30 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	21
Articolo 31 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata.....	22
Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	22
Articolo 32 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione.....	22
Articolo 33 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi.....	22
Articolo 34 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	22
Titolo VIII CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	23
Articolo 35 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	23
Articolo 36 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	23
Articolo 37 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente.....	24
Articolo 38 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto.....	25
Articolo 39 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	25
Articolo 40 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra- riempiti.....	25
Articolo 41 Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	26
Titolo IX CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	26
Articolo 42 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	26
Articolo 43 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	26
Articolo 44 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente.....	27
Articolo 45 Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade ...	27
Articolo 46 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	27

Articolo 47 Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	28
Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	28
Articolo 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	28
Articolo 49 Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	28
Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO	29
Articolo 50 Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato	29
Articolo 51 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente	30
Articolo 52 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	30
Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	30
Articolo 53 Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	30
Articolo 54 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi	33
Articolo 55 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità	33
Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	34
Articolo 56 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità	34
Articolo 57 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	38
Articolo 58 Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	38
APPENDICE I	43

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento, di cui il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale, si applicano le seguenti definizioni:
- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
 - **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* 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;
 - **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
 - **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
 - **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
 - **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;
 - **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
 - **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **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;

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **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;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 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)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **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;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** 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; 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 telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle

attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

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 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.
- 2.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:
- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
 - b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative

alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

- 2.3 Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.
- 2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 2.5 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XI.

Articolo 3 *Schemi regolatori*

- 3.1 Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

- 3.2 Entro il termine di cui al precedente comma 3.1, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.
- 3.3 Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella Tabella 1 dell'Articolo 53.1.

- 3.4 Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente TQRIF.

Articolo 4

Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

- 4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
 - b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
 - c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
 - d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
 - f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
 - g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
 - h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
 - i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
 - k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- 4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
 - b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
 - c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
 - d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Articolo 5

Carta della qualità

- 5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
- 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito *web* del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con

riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 6

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

- 6.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) 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* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 6.2 È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a quanto previsto dal precedente comma 6.1, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.
- 6.3 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.
- 6.4 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 di cui al successivo Articolo 9, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, di cui all'Articolo 5 del presente provvedimento.
- 6.5 Le informazioni di cui al precedente comma 6.4 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 7

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

- 7.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, 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.
- 7.2 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.

Articolo 8

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

- 8.1 Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

Articolo 9

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

- 9.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
- 9.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
- 9.3 Nei casi di cui al precedente Articolo 2.2, lettera a), il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al successivo Titolo XI.

Articolo 10

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

- 10.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 10.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, 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.

- 10.3 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 11

Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

- 11.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, 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.
- 11.2 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 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- 11.3 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 10.1, 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.
- 11.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, 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.

Articolo 12

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

- 12.1 Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Articolo 13

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

- 13.1 Il gestore del servizio di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 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.
- 13.2 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 dal presente provvedimento.

Articolo 14

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

- 14.1 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 14.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 15

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

- 15.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 15.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 16

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

- 16.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 17

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

- 17.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, 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.
- 17.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 17.1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.
- 17.3 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 18

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

- 18.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa 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.
- 18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1:
- 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.
- 18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, 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.
- 18.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Articolo 19

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

- 19.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.
- 19.2 L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello *online* - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *on line* di cui al precedente comma.
- 19.1 Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Articolo 20

Obblighi di servizio telefonico

- 20.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
- 20.2 Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Articolo 21

Tempo di attesa per il servizio telefonico

- 21.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- 21.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
 - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
- 21.3 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.
- 21.4 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

Articolo 22

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

- 22.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
 - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
 - f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
 - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Titolo V MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Articolo 23

Termine per il pagamento

- 23.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
- 23.2 Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

- 23.3 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Articolo 24

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

- 24.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 24.2 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 25

Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva

- 25.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
- 25.2 Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
- a) versamento presso gli sportelli postali;
 - b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - c) domiciliazione bancaria o postale;
 - d) carte di credito;
 - e) assegni circolari o bancari.
- 25.3 È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.
- 25.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 26

Periodicità di riscossione

- 26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
- 26.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- 26.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.
- 26.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di

gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Articolo 27

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

- 27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26:
- 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.
- 27.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
- 27.3 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
- 27.4 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.
- 27.5 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.
- 27.6 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 27.5 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 27.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Articolo 28

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

- 28.1 Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore 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 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.
- 28.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

- 28.3 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 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Articolo 29

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

- 29.1 Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.
- 29.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.
- 29.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
- 29.4 In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:
- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;
 - b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.
- 29.5 Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino anche 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, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

Articolo 30

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

- 30.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via *email*, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Articolo 31

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

- 31.1 Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 31.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Articolo 32

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

- 32.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.
- 32.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

Articolo 33

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

- 33.1 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- 33.2 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 34

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

- 34.1 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della

raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

- 34.2 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Titolo VIII CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Articolo 35

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

- 35.1 Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.
- 35.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.
- 35.3 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*, così come rappresentate nella mappatura di cui al comma 35.1, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.
- 35.4 Il Piano di cui al precedente comma 35.3, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:
- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
 - b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
 - c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).
- 35.5 L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

Articolo 36

Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

- 36.1 Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta*

e trasporto di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

36.2 Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) 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, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Articolo 37

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente

37.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

37.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
 - i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

37.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Articolo 38

Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto

- 38.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 37.

Articolo 39

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

- 39.1 La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 e i servizi programmati.
- 39.2 L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione e con riferimento a un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT_REGi}}{N_{RT_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_REGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;
 - N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.
- 39.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore si considera tra i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti di cui all'Articolo 55.1, lettera b), la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet ai sensi dell'Articolo 3 del TITR.

Articolo 40

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti

- 40.1 La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità* di cui all'Articolo 35.3.
- 40.2 L'indicatore diffusione dei contenitori di cui al comma precedente relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno *a* è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Diff_contenitori_{NSR,a} = \frac{\sum_{i=1}^N \frac{N_CONTENITORI_{NSRi}}{N_CONTENITORI_{JSPi}}}{N}$$

dove:

- $N_CONTENITORI_{NSRi}$ è il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano di*

controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;

- $N_CONTENITORI_{Ispi}$ è il numero complessivo di contenitori della raccolta stradale e di prossimità verificati nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;*
- N è il numero di ispezioni effettuate nell'anno considerato.

Articolo 41

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

- 41.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 38 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Articolo 42

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 42.1 Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Articolo 43

Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 43.1 Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
 - b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.
- 43.2 Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:
- a) 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, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di

autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 44

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

- 44.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
- 44.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:
 - a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
 - b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.
- 44.3 In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Articolo 45

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 45.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 44.

Articolo 46

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 46.1 La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi programmati.
- 46.2 L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{SL_REGi}}{N_{SL_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{SL_REGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati svolti regolarmente, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma*

*delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i*-esimo degli *n* giorni del mese considerato;*

- *N_{SL_PROGI}* è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i*-esimo degli *n* giorni del mese considerato.

46.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma 46.2, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

Articolo 47

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

47.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 45 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 48

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

48.1 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

48.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

Articolo 49

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

49.1 Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

49.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
 - b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
 - c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.
- 49.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.
- 49.4 Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO

Articolo 50

Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato

- 50.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra:
- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;
 - b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
 - c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.
- 50.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 53.1, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di cui all'Articolo 51 fino all'invio a quest'ultimo della risposta.
- 50.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 53.1, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui all'Articolo 51.
- 50.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o

spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti dal presente TQRIF, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

- 50.5 Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo Articolo 51. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 50.6 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII.

Articolo 51

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente

- 51.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettere a) e b), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

Articolo 52

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade

- 52.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c), il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 53

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

- 53.1 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

- 53.2 Ai fini del rispetto degli standard generali di cui alla Tabella 1, il gestore computa il tempo di risposta motivata alla richiesta di attivazione di cui all'Articolo 8, alle richieste di variazione e di cessazione di cui all'Articolo 12, al reclamo scritto di cui all'Articolo 14, ovvero alla richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 15, di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16, a partire dalla data di ricevimento degli stessi ad uno dei recapiti riportati sul proprio sito internet e nel documento di riscossione ai sensi degli Articoli 3 e 8 del TITR.
- 53.3 Per l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21 lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
- 53.4 Per gli indicatori puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39 e puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 53.5 Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione degli indicatori di cui ai precedenti commi 53.3 e 53.4 e all'indicatore diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40, i livelli effettivi LEig riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascuna gestione "g", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)] \times 100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
 - il pedice "g" indica la gestione;
 - PCig è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione "g";
 - PNCig è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause indicate all'Articolo 55.1, lettera c), relative alla gestione "g".
- 53.6 La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 54

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi

- 54.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 55

Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità

- 55.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) 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, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
 - b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
 - c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 55.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 55.1, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 56

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

- 56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e *online*, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.
- 56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.
- 56.3 Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella I dell'Articolo 53.1, il gestore deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
 - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
 - f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.
- 56.4 Per ogni richiesta di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.

- 56.5 Per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 56.3, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.
- 56.6 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a) e 2.4, deve registrare:
- a) il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);
 - b) la data di invio della risposta scritta motivata;
 - c) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 56.7 Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.
- 56.8 Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) il numero su base mensile di chiamate ricevute;
 - b) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
 - c) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.
- 56.9 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.8, per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, solo per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) la data, l'ora e il minuto di inizio della chiamata;
 - b) la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.
- 56.10 Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 56.11 Per ogni richiesta di intervento per disservizi, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve registrare, per ciascuna segnalazione di disservizio, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di risoluzione del disservizio.
- 56.12 Per ogni richiesta di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna

richiesta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

- 56.13 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di raccolta e trasporto - suddiviso per raccolta stradale/di prossimità e raccolta domiciliare:
- a) la data e la fascia oraria pianificata nell'ambito del Programma di cui all'Articolo 35.2;
 - b) la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio.
- 56.14 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.13, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 56.15 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:
- a) la data e la fascia oraria pianificata nel Programma di cui all'Articolo 42.1;
 - b) la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio e i chilometri lineari effettivamente percorsi per i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati.
- 56.16 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.15, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 56.17 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna ispezione effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3:
- a) la data di inizio e fine del controllo;
 - b) il Comune (codice ISTAT), il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione, come individuate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;
 - c) il numero complessivo di contenitori effettivamente controllati nell'ambito dell'ispezione;
 - d) il numero di contenitori non sovra-riempiti e sovra-riempiti complessivamente rilevati.
- 56.18 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare, per ciascuna interruzione:
- a) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
 - b) la classificazione dell'interruzione, ai sensi dell'Articolo 36.1;
 - c) la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 36.2;
 - d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
 - e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, singole strade o singole porzioni di essi);
 - f) la data, l'ora e il minuto di effettiva effettuazione del servizio.
- 56.19 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare per ciascuna interruzione:

- a) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
 - b) la classificazione dell'interruzione ai sensi dell'Articolo 43.1;
 - c) la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 43.2;
 - d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
 - e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, aree mercatali, singole strade o singole porzioni di essi);
 - f) la data, l'ora e il minuto di effettuazione del servizio.
- 56.20 Per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde di cui all'Articolo 48.1, lettera a):
- a) la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;
 - b) la classificazione della richiesta di pronto intervento ai sensi dell'Articolo 49.2;
 - c) il nominativo e il numero telefonico del chiamante;
 - d) il Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
 - e) la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata.
- 56.21 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero qualora l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, ciascun gestore coinvolto deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, quali: nome, cognome e codice utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza;
 - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra utenza domestica e non domestica.
- 56.22 Nei casi di cui al precedente comma 56.21, il gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve inoltre registrare:
- a) la data di invio al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente;
 - b) la data di ricevimento della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni da parte del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade;
 - c) la data di invio della risposta scritta all'utente.
- 56.23 Con riferimento ai casi di cui al comma 56.21, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve altresì registrare:

- a) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - b) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.
- 56.24 Nei casi di cui all'Articolo 50.5, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.21, il gestore che riceve un reclamo o una richiesta inerente ad attività svolte nella medesima gestione non di sua diretta competenza deve registrare la data di invio del reclamo o della richiesta di prestazione al gestore interessato che è tenuto invece a registrarne la data di ricevimento.

Articolo 57

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:
- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- 57.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 56.

Articolo 58

Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.
- 58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.
- 58.3 In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:

- a) il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.4 In relazione al servizio telefonico, per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta.
- 58.5 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.4, per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il tempo medio di attesa per il servizio telefonico.
- 58.6 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati - per:
- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
 - b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.7 In relazione alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.6, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve comunicare, specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva, tributo puntuale o tariffa corrispettiva):

- a) i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - c) il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.8 In relazione alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma;
 - b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma.
- 58.9 In relazione al livello di riempimento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare:
- a) il numero di controlli effettuati, sulla base di quanto previsto nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3;
 - b) il numero di aree di raccolta stradale e di prossimità oggetto di controllo rispetto al totale delle aree di raccolta rappresentate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;
 - c) il valore medio del rapporto, calcolato per ogni singola ispezione, tra il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti e il totale dei contenitori oggetto di ispezione.
- 58.10 In relazione alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero annuale di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 36.1 e alle cause di cui all'Articolo 36.2, specificando il numero di interruzioni per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - b) la durata media delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 36.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

- 58.11 In relazione alla puntualità del servizio spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, per ogni mese dell'anno, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a comunicare:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma;
 - b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati non effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma.
- 58.12 In relazione alle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione il gestore dello spazzamento e lavaggio deve comunicare:
- a) il numero annuale di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 43.1 e alle cause di cui all'Articolo 43.2, specificando il numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - b) la durata effettiva delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 43.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.13 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;
 - c) il tempo effettivo medio di arrivo sul luogo delle chiamate per pronto intervento, suddivise secondo la classificazione di cui all'Articolo 49.2, calcolato sulla base dei tempi effettivi di intervento sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).
- 58.14 L'Autorità e l'Ente territorialmente competente possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori di cui all'Articolo 3.
- 58.15 Il gestore che garantisce standard migliorativi ai sensi dell'Articolo 3.2 è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 53.1.

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradate e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI	SI



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

AVENTE AD OGGETTO: Approvazione modifiche regolamento TARI.

PARERI DI CUI ALL'ART. 49 e 147 Bis TUEL D. LGS.267/2000

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Il sottoscritto Mannella Raffaele Responsabile dell'Ufficio Tributi ed Entrate Comunali – ai sensi degli artt.49, Comma 1, come modificato dall'art.3 del D. Lgs. 174/2012, e 147 bis, comma 1 del D. Lgs. 267/2000

ESPRIME PARERE FAVOREVOLE

sulla proposta di deliberazione attestante la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.

Il Responsabile dell'Ufficio Tributi
Ed Entrate Comunali
Rag. Raffaele Mannella

Il Responsabile Dell'Area Economica Finanziaria
Dott.ssa Brunella Tripodi



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

avente ad OGGETTO: Approvazione modifiche Regolamento TARI.

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

La sottoscritta Responsabile dell'Area Economico-Finanziaria, ai sensi degli artt. 49, comma 1, come modificato dall'art. 3 del d. Lgs. 174/2012, e 147 bis, comma 1 del d. Lgs. 267/2000

Vista la proposta in oggetto attesta che:

- ✗ HA RIFLESSI DIRETTI/INDIRETTI sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente ed esprime parere favorevole di regolarità contabile;
- NON HA RIFLESSI DIRETTI/INDIRETTI sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;
- NON NECESSITA del visto di copertura finanziaria in quanto il presente atto non comporta spese a carico del bilancio comunale.

IL RESPONSABILE DELL'AREA
ECONOMICO-FINANZIARIA
- dr. ssa Brunella Tripodi -

DOTT. VINCENZO CARUSO

Dottore Commercialista e Revisore Contabile

C.SO FRANZIA, 18 - 87032 - AMANTEA (CS)

Partita Iva 03364220784 - Cod. Fisc. CRSVCN73A24Z401J

tel. 3289721671 e-mail vincenzacaruso@pec.it - vincenzo.caruso73@gmail.com

COMUNE DI SERRA SAN BRUNO (VV)

**PARERE DEL REVISORE DEI CONTI SULL'APPROVAZIONE DELLE MODIFICHE
REGOLAMENTARI TARI 2023**

Verbale n. 16 del 22/05/2023

L'anno 2023, il giorno 22 del mese di maggio, il Revisore dei Conti Dr. Caruso Vincenzo, nominato per il triennio 2022/2025 con delibera consiliare n. 13 del 11/05/2022, ai sensi dell'art. 239 D.Lgs 267/2000 e smi., vista la richiesta, pervenuta via e-mail, dove si chiede di esprimere il parere ai sensi dell'art. 239, 1° comma lettera b) n.7, del D.Lgs 267/2000, come modificato dal D.L. 174/2012, sulla base della proposta di Delibera del Consiglio Comunale avente ad oggetto: "Approvazione modifiche regolamentari TARI", corredata dai relativi allegati, attentamente esaminata;

Visti, inoltre:

- il vigente Regolamento comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 22/05/2014 e aggiornato con deliberazione n. 11 del 29/07/2021;
- il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) che presuppone l'approvazione di modifiche ai regolamenti comunali recanti la disciplina in materia entro il mese di dicembre (art. 1 co. 1.2 della delibera 15/2022/R/RIF), con specifico riferimento a:
 1. Il termine (90 giorni) entro il quale presentare la dichiarazione Tari (inizio/variazione/cessazione), previsto dall'art. 6 del TQRIF;
 2. La decorrenza delle variazioni, sia in riduzione quanto in aumento, del tributo dovuto (art. 11 del TQRIF), sulla base delle indicazioni dell'Autorità;
 3. Termini e modalità del versamento, prevedendo la possibilità di pagare con F24, oltre che attraverso la piattaforma dei pagamenti di Pago PA (art. 23- 24 TQRIF);
 4. La periodicità di riscossione (art. 26 TQRIF);
 5. La rateizzazione dei versamenti ordinari per le particolari casistiche indicate da ARERA (art. 27.1 TQRIF);
 6. La rettifica degli importi indicati in bolletta, mediante accredito di eventuali crediti a favore del contribuente, con possibilità di compensazione nella prima bolletta utile (art. 28.1 TQRIF).
- il D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento di contabilità;

Tenuto conto:

- che per quanto non direttamente disciplinato si rinvia alla normativa vigente in materia;
- del parere favorevole sulla regolarità tecnica espresso dal Responsabile dell'Ufficio Tributi;

DOTT. VINCENZO CARUSO

Dottore Commercialista e Revisore Contabile

C.SO FRANCIA, 18 - 87032 - AMANTEA (CS)

Partita Iva 03364220784 - Cod. Fisc. CRSVCN73A24Z401J

tel. 3289721671 e-mail vincenzocaruso@pec.it -- vincenzo.caruso73@gmail.com

- del parere favorevole sulla regolarità contabile espresso dal Responsabile dell'Area Economico-Finanziaria;

ESPRIME

per quanto di competenza, parere favorevole, in merito alla proposta di modifica del Regolamento TARI, in base a quanto stabilito dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Serra San Bruno, 22/05/2023

Il Revisore dei Conti

(Dr. Vincenzo Caruso)





Letto, approvato e sottoscritto come segue:

IL PRESIDENTE

f.to Alfredo BARILLARI

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Luciano PITTELLI

Della su estesa deliberazione, viene:

- Disposta la pubblicazione all'Albo pretorio il giorno 01/06/2023
- e vi rimarrà per 15 (quindici) giorni consecutivi

Il Messo Comunale

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'Ufficio,

ATTESTA

Che la presente delibera:

- E' stata affissa all'Albo Pretorio di questo comune per 15 giorni consecutivi dal giorno _____ al giorno _____

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 24/05/2023 (art. 134, 3° comma, D.Lvo 267/2000)

Perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, 3° comma, D.Lvo 267/2000)

Serra San Bruno li _____

**IL SEGRETARIO GENERALE
DOTT. LUCIANO PITTELLI**

E' copia conforme all'originale

**IL SEGRETARIO GENERALE
DOTT. LUCIANO PITTELLI**