

**Schema di modifiche del regolamento per l'applicazione della Tariffa
corrispettiva, in recepimento della delibera ARERA 15/2022, di regolazione
della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Indice

Premessa	2
Articolo X0 - Obbligazione pecuniaria.....	3
Articolo X1 - Aspetti comuni per l'applicazione delle riduzioni	5
Articolo X2 - Comunicazione	6
Articolo X3 - Reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.....	10
Articolo X4 - Modalità di versamento e sollecito di pagamento.....	11
Articolo X5 - Riscossione.....	12
Articolo X6 - Rateizzazione dei pagamenti	13
Articolo X7 - Rimborsi e compensazione.....	14
Articolo X8 - Contenzioso ed autotutela.....	14
Articolo X9 - Norme di rinvio e clausola di salvaguardia	15

Premessa

Con la delibera 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif ARERA ha approvato il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che impone, a decorrere dal 1° gennaio 2023 (art. 1, comma 2, delibera 15/2022), il rispetto di una serie di obblighi ai soggetti gestori del servizio rifiuti, ivi inclusi i gestori delle tariffe e rapporti con l'utenza.

L'art. 2 del TQRIF precisa che sono tenuti al rispetto delle prescrizioni regolatorie tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Nel testo della delibera, inoltre, ARERA richiama l'art. 2, comma 37 della legge 481/1995, il quale dispone che le determinazioni dell'Autorità in materia di definizione dei livelli di qualità “*costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio*”.

Per quanto concerne la tariffa corrispettiva, posto che si tratta di entrata di natura patrimoniale, **non pare esserci alcun dubbio sulla doverosità del recepimento integrale della delibera 15/2022 e dell'allegato TQRIF**. Diverso è il discorso nel caso di applicazione della TARI tributo (ivi inclusa la TARI tributo puntuale), con riferimento alla gestione della tariffa da parte dei Comuni ed al rapporto con gli utenti. In tal caso, per quanto riguarda le proposte di modifica ai regolamenti TARI e le relative considerazioni di merito, si rimanda alla nota IFEL e relativo allegato¹.

Nel prosieguo, prendendo a riferimento lo schema tipo di regolamento per la disciplina della tariffa corrispettiva aggiornato nel 2022 da Anci Emilia-Romagna in collaborazione con ATERSIR e Regione Emilia-Romagna², si riportano dei prototipi di articoli del regolamento che recepiscono le disposizioni (evidenziate in grassetto) contenute nell'Allegato A (TQRIF) della delibera ARERA 15/2022. Si ricorda che le disposizioni di cui all'Articolo 3 della delibera 15/2022 “*Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche*” sono già state recepite nell'aggiornamento del maggio 2022.

Si ritiene infine che, quanto previsto dal Titolo IV – *Punti di contatto con l'utente* – del TQRIF, attenga esclusivamente ad aspetti organizzativi che non richiedono di essere disciplinati nel regolamento comunale ma che dovranno trovare compiuta descrizione all'interno della Carta della Qualità.

¹ <https://www.fondazioneifel.it/documenti-e-pubblicazioni/item/11302-schema-di-modifiche-del-regolamento-tari-recepimento-delibera-arera-15-2022>

² Si veda l'aggiornamento dello schema di regolamento tipo per la disciplina della tariffa corrispettiva adottate dalla Regione Emilia-Romagna con DGR 21 febbraio 2022, n. 202 “Aggiornamento dello schema di regolamento tipo per la disciplina della tariffa puntuale dei rifiuti predisposto in collaborazione con ATERSIR ed ANCI a seguito delle modifiche legislative intervenute”. Disponibile al seguente indirizzo <https://bur.regione.emilia-romagna.it/dettaglio-inserzione?i=74020ebfaa574e6cbe0512b2874fe928>

Prototipi di articoli da modificare o da aggiungere

I richiami ad altri articoli dello schema di Regolamento presenti nei prototipi di articoli proposti nel seguito dovranno essere aggiornati in coerenza con la numerazione adottata nel Regolamento comunale.

Articolo X0 - Obbligazione pecuniaria

Modifiche all'art. 8 dello schema di regolamento tipo regionale: si rende necessario, in particolare, l'aggiornamento/modifica/spostamento dei commi che disciplinano l'efficacia, ai fini dell'obbligazione pecuniaria, delle richieste di attivazione, cessazione e variazione del servizio in maniera tale da garantire coerenza con quanto disciplinato nel merito all'interno del Titolo II del TQRIF. In caso di comunicazione di cessazione dell'utenza oltre i 90 giorni solari previsti dal TQRIF, e in caso di mancata comunicazione di cessazione, si ritiene opportuno mantenere, a tutela dell'utente, le clausole di salvaguardia previste dall'art. 8 comma 7 dello schema di regolamento tipo, ora riportate, per maggiore chiarezza, al comma 3 dell'Articolo X0. Rimangono invece invariati i commi che disciplinano la consegna e il ritiro delle dotazioni di raccolta, alla luce del fatto che, per le gestioni che si collocano nel quadrante 1, non si applicano i livelli generali di qualità tecnica relativi ai tempi di consegna da parte del gestore delle dotazioni (attrezzature) di raccolta di cui all'art.9 del TQRIF.

1. La Tariffa rifiuti corrispettiva è applicata secondo il criterio pro die per anno solare cui corrisponde un'autonoma obbligazione pecuniaria, ed è determinata secondo i criteri e le modalità di calcolo riportate in Appendice A al presente Regolamento.
2. **Le richieste di attivazione, cessazione e variazione del servizio di cui all'art. X2 producono i loro effetti secondo quanto disciplinato ai commi 11), 16), 17) e 18) del medesimo articolo.**
3. **In deroga a quanto previsto al comma precedente, in caso di presentazione della richiesta di cessazione del servizio oltre il termine indicato all'art. X2 comma 1,** l'obbligazione pecuniaria non si protrae oltre la data in essa indicata, quando l'utente che ha prodotto la ritardata comunicazione dimostri di non aver continuato l'occupazione o la locazione delle aree e dei locali. In carenza di tale dimostrazione o in caso di mancata comunicazione di cessazione, l'obbligazione pecuniaria non si protrae oltre la data in cui sia sorta altra obbligazione pecuniaria per comunicazione dell'utente subentrato o per acquisizione d'ufficio dell'informazione medesima.
4. Nel caso di fornitura della dotazione per la raccolta, può essere istituito il deposito cauzionale in carico all'utente a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal servizio garantito all'utenza, quale la restituzione integra dei contenitori stessi. La definizione delle modalità di applicazione, della quantificazione del deposito cauzionale, nonché i termini e le condizioni, sono stabiliti nell'[Allegato 1](#) al presente Regolamento.
5. L'utente, fatto salvo il caso di cui al comma 2-bis, dell'art.198 del d.lgs. n. 152/2006 per le frazioni avviate a recupero al di fuori del servizio pubblico, è tenuto al ritiro dei contenitori o delle dotazioni entro *[specificare]* giorni dalla comunicazione/avviso da parte del Gestore al fine di consentire l'erogazione del servizio. Per l'utenza in cui le particolari situazioni di disagio sanitario, debitamente documentate e certificate

dall'organo sanitario competente, comportino la mancata possibilità di ritiro dei contenitori entro i termini stabiliti al presente comma, il Gestore è tenuto alla consegna domiciliare su richiesta dell'utenza.

6. In assenza delle condizioni di cui al secondo periodo del comma 4, l'utenza domestica che non abbia ritirato la propria dotazione entro termini previsti, è comunque tenuta al pagamento della parte fissa della tariffa e della parte variabile relativa agli svuotamenti minimi e alla sanzione prevista all'**Art.42**. In caso di utenza non domestica, qualora non dimostri di avere avviato autonomamente a recupero il rifiuto oggetto di misurazione al di fuori del servizio pubblico, è comunque dovuto il pagamento della parte fissa della tariffa e della parte variabile relativa agli svuotamenti minimi oltre alla sanzione prevista all'**Art.42**.
7. L'utente è responsabile della dotazione ricevuta. In caso di furto, danneggiamento o perdita della dotazione, deve darne immediata comunicazione al Gestore, il quale provvederà alla sua sostituzione. Nel caso di furto o di danneggiamento dovuto ad atto vandalico la sostituzione avviene con onere a carico del servizio a fronte della presentazione della relativa denuncia. Nei rimanenti casi la sostituzione avviene a carico dell'utente. L'utente risponde degli eventuali conferimenti effettuati con la propria dotazione nel tempo decorrente dall'effettivo furto o perdita fino al giorno della relativa denuncia o comunicazione al Gestore. È vietato il trasferimento della dotazione per la raccolta, salva espressa richiesta al Gestore. L'utente è tenuto a riconsegnare la dotazione al Gestore entro *[specificare il n° di giorni]* dalla **richiesta di cessazione del servizio** con le seguenti modalità *[specificare]*.
8. Al fine della determinazione del numero dei componenti il nucleo familiare:
 - a) si fa riferimento alla composizione del nucleo familiare risultante dai registri anagrafici per i nuclei residenti ovvero alla dichiarazione di attivazione/variazione dell'utenza in caso di nuclei non residenti;
 - b) si considera un numero di componenti il nucleo familiare pari a *[inserire il numero]* persone per l'utenza domestica stabilmente occupata da nuclei non residenti qualora l'utente ometta di denunciare le generalità di tutti i componenti il nucleo familiare nel termine stabilito dall'**Art.X2** del presente Regolamento;
 - c) si considera un numero di occupanti pari a *[inserire il numero di persone]* per l'utenza domestica tenuta a disposizione di nuclei familiari iscritti all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) salvo diverso riscontro da presentarsi a cura dell'utente;
 - d) si considera un numero di occupanti pari a *[inserire il numero di persone]* per l'utenza domestica tenuta a disposizione non locata, salvo diverso riscontro da presentarsi a cura dell'utente;
 - e) nei casi di cui all'**Art.7, comma 9** (strutture ricettive non esercitate in forma di impresa), la consistenza del nucleo familiare è determinata, tenendo conto del numero effettivo dei giorni di locazione, come segue: *[specificare i criteri utilizzati]*.

9. Il numero dei componenti dell'utenza domestica residente può essere diversamente determinato da quanto risulti nel foglio di famiglia anagrafico corrispondente, solo in caso di documentata e stabile permanenza di uno o più componenti in strutture sanitarie, sociali o simili come, esemplificativamente, Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.), case di riposo, case protette, centri residenziali, comunità di recupero, case-famiglia, case albergo, carceri. Non rilevano, invece, i meri ricoveri ospedalieri, i soggiorni in centri comportanti il giornaliero rientro al proprio domicilio, quali i centri diurni. Inoltre, non si tiene conto dei soggetti che hanno la residenza o la dimora all'estero con assenza documentata dalla residenza per almeno *[inserire il numero di mesi]* mesi all'anno.
10. Nel caso in cui l'abitazione sia occupata oltre che da membri nel nucleo familiare anagrafico, anche da altri soggetti stabilmente dimoranti, quali, ad esempio, badanti e colf, questi devono essere dichiarati con le modalità di cui al successivo **Art.X2**. 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.
11. Qualora l'occupante non sia titolare di altre utenze domestiche nel territorio comunale, le cantine, le autorimesse o gli altri simili luoghi di deposito si considerano utenze domestiche qualora non vi sia svolta un'attività riconducibile a quelle riportate in [Allegato 2](#). In difetto di tale condizione i medesimi luoghi si considerano utenze non domestiche.
12. Gli effetti generati dalle variazioni che dovessero intervenire nell'arco dell'anno in merito agli elementi che determinano la Tariffa, quali le modifiche della composizione del nucleo familiare, le modifiche delle superfici dei locali e aree scoperte, le modificazioni delle destinazioni d'uso dei locali ed aree scoperte, le modificazioni del servizio reso, vengono contabilizzate nella prima fatturazione utile. Tali variazioni decorrono secondo quanto stabilito all'**Art.X2** del presente Regolamento.

Articolo X1 - Aspetti comuni per l'applicazione delle riduzioni

Modifiche all'art. 35 dello schema di regolamento tipo regionale: si rende necessario in particolare l'aggiornamento del comma 2 che disciplina l'obbligo di comunicazione, da parte dell'utente, del venir meno delle condizioni che danno diritto alle riduzioni. Tale comunicazione è configurabile, infatti, quale richiesta di variazione del servizio, le cui modalità e tempistiche sono disciplinate dagli artt. 10, 11 e 12 del TQRIF.

- 1) Le riduzioni di cui agli articoli precedenti si applicano dalla data di effettiva sussistenza delle condizioni di fruizione se dichiarate nei termini decadenziali previsti e se documentate, e cessano di operare alla data in cui vengono meno le condizioni di fruizione.
- 2) Salvo quanto diversamente disciplinato nei singoli articoli del presente Titolo, l'utente è tenuto a comunicare il venir meno delle condizioni che danno diritto alle riduzioni. Tale comunicazione deve essere presentata al Gestore **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui sono venute meno le condizioni per l'attribuzione delle riduzioni **con le modalità di cui all'art.X2**; in difetto il Gestore provvede al recupero della Tariffa

con applicazione della sanzione di cui all' **ART.42** per omessa comunicazione di variazione.

- 3) Per le riduzioni ed esenzioni a favore di utenze domestiche e/o non domestiche per finalità sociali, equitative, di sostegno allo sviluppo del territorio e per altre ragioni di rilevante interesse pubblico che non siano direttamente collegate alla minore produzione dei rifiuti ovvero al riutilizzo dei beni, la relativa copertura deve essere disposta attraverso apposite autorizzazioni di spesa ed assicurata attraverso il ricorso a risorse derivanti dalla fiscalità generale del Comune.
- 4) Le riduzioni di cui al presente titolo non possono, cumulativamente, essere superiori al [indicare la %le massima] della parte [specificare la parte della Tariffa] della Tariffa medesima.
- 5) Le riduzioni di cui agli **ART.17** e **ART.18** sono alternative.

Articolo X2 - Comunicazione

Modifiche all'art. 36 dello schema di regolamento tipo regionale: in questo articolo viene regolamentata la comunicazione di inizio, variazione e cessazione dell'occupazione o detenzione di locali e aree ai fini dell'applicazione della tariffa corrispettiva, recependo le indicazioni contenute negli articoli 6, 7, 8, 10, 11 e 12 del TQRIF.

- 1) L'utente, di cui all'**Art.7**, ha l'obbligo di comunicare al Gestore l'inizio, la variazione o la cessazione dell'occupazione o detenzione di locali ed aree entro **novanta (90) giorni solari** successivi al loro verificarsi e di ottemperare agli adempimenti previsti. **La Comunicazione di inizio assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022³.** Dette comunicazioni devono avvenire mediante la compilazione di appositi modelli e procedure messe a disposizione dal Gestore. In caso di omessa presentazione della comunicazione entro il termine di cui sopra si applicano le sanzioni previste dall'**ART.42** del presente Regolamento.
- 2) **In deroga a quanto disposto dal precedente comma 1), le richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate, ai sensi del decreto-legge 41/21, entro il 30 giugno di ciascun anno.**
- 3) Le comunicazioni di cui al comma 1) devono essere sottoscritte con firma leggibile e presentate dall'obbligato principale o da uno dei coobbligati, dal rappresentante legale o da loro incaricati muniti di apposita delega.
- 4) Le comunicazioni di cui al comma 1) **possono essere inoltrate a mezzo posta, fax, 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, ovvero compilabile online.**

La data di invio della comunicazione è:

³ Nelle gestioni in tariffazione puntuale, è fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente (ATERSIR) di prevedere un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.

- **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;**

La data di ricevimento della comunicazione 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;**

- 5) Il Comune, in occasione di richieste di residenza, rilascio di licenze, autorizzazioni, concessioni (compresi i casi di presentazione di SCIA di attività produttive), informa gli utenti, ove necessario, della necessità di effettuare congiuntamente la comunicazione ai fini della gestione della Tariffa.
- 6) In presenza di utenza domestica e utenza non domestica con servizi condominiali è fatto obbligo all'amministratore condominiale di presentare al Gestore, nei termini di cui al comma 1, l'elenco degli occupanti o conduttori/proprietari delle utenze facenti parte del condominio e le eventuali successive variazioni.
- 7) In presenza di più nuclei familiari presso la stessa utenza colui che intende provvedere al pagamento della Tariffa deve darne esplicita comunicazione.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 8) **Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene 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.
- 9) Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio predisposto dal Gestore riporta 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 le modalità per la consegna delle dotazioni per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Le informazioni di cui al periodo precedente, possono essere fornite anche attraverso un rimando al sito internet del Gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.
- 10) Il Gestore 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 tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
- 11) 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.
- 12) La **richiesta di attivazione del servizio** ha effetto anche per gli anni successivi se le condizioni di assoggettamento a Tariffa rimangono invariate. In caso contrario l'utente è tenuto a presentare **richiesta** di variazione nei termini e secondo le modalità di cui ai **commi seguenti**, fatto salvo il caso in cui, per i soggetti residenti nel Comune, la variazione riguardi soltanto il numero degli stessi.
- 13) In caso di decesso dell'intestatario dell'utenza, gli eventuali soggetti solidalmente obbligati che continuano ad occupare o condurre i locali già assoggettati a Tariffa hanno l'obbligo di comunicare il nominativo del nuovo intestatario dell'utenza e gli eventuali elementi che determinano l'applicazione della Tariffa.

VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- 14) Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene 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** (ad esempio allegando copia risoluzione contratto di locazione, copia ultima bolletta di conguaglio delle utenze di rete, copia verbale di riconsegna immobile, ricevuta restituzione dei contenitori dotati di TAG ecc.) **anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.**
- 15) **Il Gestore 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 tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.**
- 16) **Fatto salvo quanto previsto all'art. X0 comma 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 comma 1) del presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- 17) 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 comma 1) del presente articolo, 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.
- 18) In deroga a quanto disposto dal precedente comma, 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, fermo restando quanto previsto all'**ART 13 comma 5**.
- 19) **Le risposte alle richieste di attivazione/variazione/cessazione del servizio sono inviate di norma entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore⁴**

⁴ Il tempo di risposta, fissato per tutte le tipologie di richieste in 30 giorni dall'articolo 8 del TQRIF, non si applica per le gestioni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2.

Articolo X3 - Reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Nuovo articolo: in questo articolo viene regolamentato l'ambito dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui al titolo III del TQRIF. Per quanto riguarda i reclami afferenti allo svolgimento del servizio rifiuti, quali spazzamento o raccolta, può essere operato il rinvio anche direttamente alla Carta della qualità (attualmente in fase di revisione da parte di ATERSIR)

- 1. L'utente di cui all'Art. 7⁵ può presentare al Gestore reclami e richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.**
- 2. Il Gestore predispone specifica modulistica per i reclami scritti e per le richieste di rettifica degli importi addebitati. La modulistica è accessibile dalla *home page* del sito internet del Gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*, e 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;
 - la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
 - 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.
- 3. 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 2) purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.**
- 4. Gli operatori del Gestore addetti al 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.**
- 5. Il Gestore 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.**

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni sopra riportati:

⁵ ART.7 – “Utente obbligato al pagamento” nello schema di regolamento tipo regionale

- 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.**

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni sopra riportati, 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;**
- d) **l'elenco della eventuale documentazione allegata.**

6. Le risposte ai reclami e alle richieste di cui al comma 1 sono inviate di norma entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del Gestore per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni ed entro sessanta (60) giorni lavorativi per le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.⁶ 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.

Articolo X4 - Modalità di versamento e sollecito di pagamento

Modifiche all'art. 39 dello schema di regolamento tipo regionale: in questo articolo sono regolamentati i termini di pagamento, le modalità di pagamento, l'invio degli avvisi di pagamento e l'eventuale sollecito di pagamento. L'articolo recepisce le indicazioni contenute negli articoli 23, 25 e 26 del TQRIF. Le indicazioni sulla riscossione sono in parte recepite anche nell'articolo X5

- 1. Il pagamento del documento di riscossione deve essere effettuato entro i termini indicati nel medesimo utilizzando una delle modalità messe a disposizione dal Gestore. Il Gestore è tenuto a garantire almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione e a mettere a disposizione almeno i seguenti canali di pagamento:**

⁶ I termini rispettivamente di 30 e 60 giorni lavorativi previsti dai commi 14.1, 15.1 e 16.1 del TQRIF non sono obbligatori per le gestioni che si collocano nel quadrante 1, di cui all'art. 3 del TQRIF

- 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.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dallo stesso per l'utilizzo di detta modalità.

2. **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. Tale termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Termine di scadenza e data di emissione del documento di riscossione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.**
3. Il **documento di riscossione** è spedito al domicilio del titolare dell'utenza o ad altro recapito indicato dallo stesso, tramite il servizio postale o agenzie di recapito autorizzate, come corrispondenza ordinaria. In alternativa, **il documento di riscossione** può essere spedito su richiesta tramite posta elettronica ordinaria nel caso di utenza domestica e tramite posta elettronica certificata nel caso di utenza non domestica. I **documenti di riscossione** sono disponibili anche all'interno dello sportello online del sito del Gestore ove attivato.
4. In caso di omesso o parziale pagamento, il Gestore, trascorsi inutilmente *[indicare il numero di giorni, es. 30 giorni solari]* dalla data di scadenza riportata **nel documento di riscossione** inviato all'utente, notifica apposito sollecito di pagamento avente valore di messa in mora, in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione del pagamento, mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Gestore procede al recupero del credito nei modi di legge. Oltre al corrispettivo dovuto il Gestore addebita all'utente gli interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai 30 giorni decorrenti dalla data di scadenza riportata nel **documento di riscossione** pari al vigente tasso legale maggiorato di *[indicare punti]* percentuali. Con l'atto di sollecito è richiesto anche il rimborso delle eventuali spese di notifica postali.
5. Scaduto inutilmente il termine indicato nel sollecito di cui al comma 4, il Gestore notifica atto di contestazione della violazione per omesso o parziale versamento della tariffa prevista all'Art. 42⁷

Articolo X5 - Riscossione

Modifiche all'art. 40 dello schema di regolamento tipo regionale: L'articolo recepisce le indicazioni in materia di riscossione di cui all'art. 26 del TQRIF.

⁷ Il riferimento è all'articolo 42 "Sanzioni" dello schema di regolamento tipo regionale

- 1. Il documento di riscossione è inviato dal Gestore almeno una volta all'anno secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR (Testo integrato in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti) di cui alla Delibera ARERA 31 ottobre 2019 444/2019/R/rif e s.m.i. È fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con ATERSIR, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.**
- 2. Il Consiglio Locale di ATERSIR e il Comune, sentito il Gestore, con la delibera di approvazione delle tariffe, determinano le scadenze per la fatturazione della Tariffa, prevedendo di norma almeno due emissioni con cadenza semestrale e una a saldo nei primi mesi dell'anno seguente.**
- 3. Le modifiche che comportino variazioni della Tariffa in corso d'anno nonché le riduzioni da applicarsi in corso d'anno potranno essere conteggiate nella bollettazione successiva mediante conguaglio compensativo e comunque entro la prima fatturazione a saldo di cui al comma 2.**

Articolo X6 - Rateizzazione dei pagamenti

Nuovo articolo: l'articolo recepisce le indicazioni di cui all'art. 27 del TQRIF.

- 1. Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente **Articolo X4**:**
 - 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.**

In tal caso, al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

- 2. 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.**
- 3. 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.**
- 4. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:**
 - d) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;**
 - e) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.**

- 5. Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 4) non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 1), lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al Gestore.**

Articolo X7 - Rimborsi e compensazione

Modifiche all'art. 41 dello schema di regolamento tipo regionale: l'articolo recepisce le indicazioni di cui all'art. 28 del TQRIF.

- 1. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo X3 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.**
- 2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 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.**
- 3. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è pari, di norma, a centoventi (120) giorni lavorativi.⁸**
- Nel caso di utenza domestica occupata da persone residenti nel Comune, il Gestore provvede d'ufficio agli eventuali rimborsi dovuti nei confronti degli utenti a seguito di cessazione o di variazione del numero dei componenti mediante conguaglio, se possibile, da effettuarsi nella fattura di successiva emissione ovvero mediante emissione di ordinativo di pagamento per il rimborso spettante da inoltrare presso il nuovo recapito dell'utente.
- L'utente, in ogni caso, può richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute entro cinque anni dal pagamento, **mediante richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, con le modalità di cui all'art. X2.**
- Sulle somme rimborsate sono dovuti gli interessi legali maggiorati di *[indicare punti]* percentuali dal momento dell'indebito pagamento ovvero, nel caso di errore non addebitabile al Gestore, a decorrere dal trentesimo giorno successivo alla richiesta di rimborso.

Articolo X8 - Contenzioso ed autotutela

Modifiche all'art. 43 dello schema di regolamento tipo regionale al fine di garantire coerenza con le disposizioni di cui all'art. X3 nel merito dei reclami e delle richieste scritte di informazione.

1. La giurisdizione in ordine alla Tariffa corrispettiva è determinata in base alla legge.

⁸ Il termine dei 120 giorni lavorativi per la rettifica degli importi non dovuti previsto dal comma 28.3 del TQRIF non è obbligatorio per le gestioni che si collocano nel quadrante 1, di cui all'art. 3 del TQRIF

2. Il Gestore può, in qualsiasi momento, d'ufficio o su segnalazione del soggetto interessato, con apposita determinazione motivata, annullare ovvero revisionare totalmente o parzialmente le precedenti determinazioni in ordine all'obbligo del pagamento della Tariffa e, avendone riconosciuto l'erroneità manifesta, procedere alle dovute rettifiche.
3. L'utente può chiedere al Gestore la verifica della corretta applicazione degli elementi e dei parametri che determinano l'ammontare della tariffa, avanzando eventuali **richieste di informazioni e reclami motivati con le modalità di cui all'art. X2**.
4. Per la soluzione di controversie che non abbiano già trovato composizione a seguito di reclamo l'utente può avvalersi delle procedure di conciliazione presso la CCIAA o il Giudice di Pace, ferma restando la possibilità di ricorrere nelle forme e nei modi consentiti dalla legge.

Articolo X9 - Norme di rinvio e clausola di salvaguardia

Modifiche all'art. 44 dello schema di regolamento tipo regionale: l'articolo, esplicita che per quanto non espressamente regolamentato, si rendono applicabili le disposizioni di legge e le delibere ARERA.

1. Il presente Regolamento si adegua automaticamente alle modificazioni della normativa nazionale e comunitaria, in particolare in materia di rifiuti.
2. I richiami e le citazioni di norme contenute nel presente Regolamento si devono intendere fatti al testo vigente delle norme stesse.
3. Per quanto non regolamentato, si applicano le disposizioni di legge **ed i provvedimenti di ARERA in materia di regolazione dei rifiuti urbani adottati ai sensi dell'articolo 1, comma 527, legge 27 dicembre 2017, n. 205**.