

GUIDA AGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



COMUNE DI PONSACCO
Provincia di Pisa
Settore II – Ufficio Tributi

Sommario

1. Premessa	2
2. Definizioni	3
3. Obblighi di servizio	5
3.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio (Titolo II TQRIF)	5
3.2 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Titolo III TQRIF)..	7
3.3 Punti di contatto con l'utente (Titolo IV TQRIF)	9
3.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V TQRIF)	10

1. Premessa

La presente Guida nasce con l'obiettivo di informare i contribuenti TARI degli obblighi di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani che il Comune di Ponsacco, in veste di gestore della tariffa e del rapporto con l'utenza, dovrà rispettare a partire dal 1° gennaio 2023.

Con Delibera 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif, infatti, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che impone ai soggetti gestori il rispetto di una serie di obblighi di servizio a decorrere dal **1° gennaio 2023**.

Il legislatore ha espressamente assegnato a tale Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale e adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione.

L'Autorità ha, pertanto, delineato i propri orientamenti per la regolazione della qualità del servizio, finalizzati ad assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale, introducendo:

- un set di obblighi di servizio minimo, valido per tutte le gestioni;
- un set di standard di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni, definiti sulla base di uno Schema Regolatorio di inquadramento deliberato dall'Ente Territorialmente Competente.

2. Definizioni

L'articolo 1 del TQRIF è dedicato ad un elenco di definizioni, che hanno lo scopo di consentire la corretta applicazione delle disposizioni del Testo Unico.

Ai fini della presente Guida, si riportano alcune delle definizioni più rilevanti per l'attività del Comune di Ponsacco in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:

- **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;
- **Carta della qualità** → 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;
- **Cessazione del servizio** → 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;
- **Documento di riscossione** → 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 territorialmente competente** → 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** → l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** → 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** → 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** → 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** → il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Reclamo scritto** → 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** → 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** → 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** → 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;
- **Servizio telefonico** → 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** → 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** → 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;
- **Utente** → la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** → l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

3. Obblighi di servizio

Il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) suddivide gli obblighi di servizio a seconda del ruolo ricoperto dai soggetti coinvolti nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Nello specifico, per i gestori dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti trovano applicazione le disposizioni contenute nel Titolo II, Titolo III, Titolo IV e Titolo V.

Nei paragrafi che seguono verranno esposti gli obblighi di servizio che il TQRIF pone a carico del Comune di Ponsacco in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

3.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio (Titolo II TQRIF)

Il Titolo II del TQRIF delinea le modalità per l'attivazione, la variazione e la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, nonché i contenuti minimi e le tempistiche delle risposte a tali richieste.

Di seguito è riportato uno specchio riepilogativo di tali obblighi di servizio:

	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	CONTENUTI DELLA RISPOSTA	TEMPI DI RISPOSTA
RICHIESTA DI ATTIVAZIONE	<p>Compilando l'<i>apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile online.</p> <p>Il modulo deve essere presentato <i>entro 90 giorni solari</i> dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online.</p>	<p>a) Riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;</p> <p>b) Codice utente e codice utenza;</p> <p>c) Data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.</p> <p>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.</p>	30 giorni lavorativi
RICHIESTA DI VARIAZIONE	<p>Compilando l'<i>apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli</p>	<p>a) Riferimento alla richiesta di variazione del servizio;</p> <p>b) Codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;</p> <p>c) Data a partire dalla quale</p>	30 giorni lavorativi

	<p>sportelli fisici o compilabile online.</p> <p>Il modulo deve essere presentato <i>entro 90 giorni solari</i> dalla data in cui è intervenuta la variazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online.</p>	<p>decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione del servizio.</p> <p>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 i termini, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.</p> <p>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.</p>	
RICHIESTA DI CESSAZIONE	<p>Compilando <i>l'apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile online.</p> <p>Il modulo deve essere presentato <i>entro 90 giorni solari</i> dalla data in cui è intervenuta la cessazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online.</p>	<p>a) Riferimento alla richiesta di cessazione del servizio;</p> <p>b) Codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;</p> <p>c) Data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la cessazione del servizio.</p> <p>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 i termini, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.</p>	30 giorni lavorativi

3.2 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Titolo III TQRIF)

Il Titolo III del TQRIF classifica le richieste scritte dell'utente in tre categorie: reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni e richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Per ciascuna di queste categorie definisce le modalità di presentazione, nonché i contenuti minimi e le tempistiche delle risposte a tali richieste, come illustrato nello specchio riepilogativo riportato di seguito:

	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	CONTENUTI DELLA RISPOSTA	TEMPI DI RISPOSTA
RECLAMO SCRITTO	<p>Compilando l'<i>apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile online.</p> <p>L'utente può inviare il reclamo scritto anche <i>senza utilizzare il modulo</i>, purché la sua comunicazione contenga almeno i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nome, cognome, codice fiscale; - recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica; - servizio a cui si riferisce il reclamo; - codice utente; - indirizzo e codice utenza. 	<p>a) Riferimento al reclamo scritto;</p> <p>b) Codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dei riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) descrizione e tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) elenco della eventuale documentazione allegata.</p> <p>Per l'invio della risposta motivata il Comune <i>utilizza in via prioritaria</i> il recapito di posta elettronica indicato dall'utente nel proprio reclamo.</p>	30 giorni lavorativi
RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI	<p>Compilando l'<i>apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile</p>	<p>a) Riferimento alla richiesta scritta di informazioni;</p> <p>b) Codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.</p>	30 giorni lavorativi

	<p>online.</p> <p>Il modulo deve essere presentato <i>entro 90 giorni solari</i> dalla data in cui è intervenuta la cessazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online.</p>	<p>Per l'invio della risposta motivata il Comune <i>utilizza in via prioritaria</i> il recapito di posta elettronica indicato dall'utente nella richiesta scritta di informazioni.</p>	
RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	<p>Compilando l'<i>apposito modulo</i> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Ponsacco in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile online.</p> <p>L'utente può inviare il reclamo scritto anche <i>senza utilizzare il modulo</i>, purché la sua comunicazione contenga almeno i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nome, cognome, codice fiscale; - recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica; - servizio a cui si riferisce il reclamo; - codice utente; - indirizzo e codice utenza; - coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. 	<p>a) Riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) Codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) 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;</p> <p>d) dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;</p> <p>e) elenco della eventuale documentazione allegata.</p> <p>Per l'invio della risposta motivata il Comune <i>utilizza in via prioritaria</i> il recapito di posta elettronica indicato dall'utente nella richiesta di rettifica degli importi addebitati.</p>	60 giorni lavorativi

3.3 Punti di contatto con l'utente (Titolo IV TQRIF)

Il Titolo IV del TQRIF delinea quali obblighi di servizio per il gestore tariffe e rapporto con gli utenti la predisposizione di specifici punti di contatto con l'utente, individuando per ciascuno di questi requisiti e contenuti informativi minimi.

I punti di contatto con l'utente descritti dal TQRIF sono tre, come illustrato nello specchio riepilogativo riportato di seguito:

OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI	
SPORTELLO ONLINE	<p>Accessibile dalla home page del sito internet del Comune, consente all'utente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiedere assistenza; - inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
SPORTELLO FISICO	<p>Consente all'utente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiedere assistenza; - inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazioni dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.
SERVIZIO TELEFONICO	<p><i>Numero verde totalmente gratuito</i> a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> -richiedere assistenza; - richiedere informazioni e segnalare disservizi

3.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V TQRIF)

Il Titolo V del TQRIF è dedicato alla definizione delle modalità di pagamento, nonché di rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, come illustrato dallo specchio riepilogativo di seguito riportato:

	MODALITA'	TEMPISTICHE
PAGAMENTO	<p>Il termine di scadenza per il pagamento in unica soluzione o della prima rata è di almeno <i>20 giorni solari</i> dalla data di emissione del documento di riscossione.</p> <p>All'utente è garantita almeno una modalità di pagamento gratuita.</p>	<p>Il gestore tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare il documento di riscossione <i>almeno una volta all'anno</i>.</p> <p>In presenza di un unico documento di riscossione annuale, devono essere garantite all'utente <i>almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale</i>, ferma la facoltà dell'utente di pagare in unica soluzione.</p> <p>È possibile inviare più documenti di riscossione nel corso dell'anno, con frequenza comunque non superiore al bimestre.</p>
RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI	<p>È possibile richiedere, entro la scadenza del termine di pagamento riportata nel documento di riscossione, un'ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di pagamento:</p> <p>a) da parte degli utenti che dichiarano mediante autocertificazione ex D.P.R. 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;</p> <p>b) da parte di ulteriori utenti che si trovano in condizioni economiche disagiate;</p>	

	<p>c) qualora l'importo addebitato supera del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.</p> <p>In ogni caso, l'importo della singola rata non può essere inferiore a 100 euro.</p> <p>Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE; 2) interessi di mora, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento rateizzato. 	
<p>RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI</p>	<p>Se le verifiche eseguite a seguito di richiesta scritta di rettifica evidenziano un credito a favore dell'utente, il gestore procede all'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; b) rimessa diretta, se l'importo da accreditare è superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o se il primo documento di riscossione è stato emesso oltre 120 giorni lavorativi prima, ad eccezione dei casi in cui l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile è inferiore a 50 euro. 	<p>120 giorni lavorativi</p>