



# COMUNE DI CAZZAGO SAN MARTINO

Provincia di Brescia

## Verbale di Deliberazione del Consiglio Comunale

N. 24 DEL 21-07-2022

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) A DECORRERE DALL'ANNO 2023.**

L'anno **duemilaventidue** addì **ventuno** del mese di **Luglio**, alle ore **19:00**, presso la Sala Consiliare, in seguito a convocazione disposta con invito scritto e relativo ordine del giorno notificato ai singoli Consiglieri si è riunito il Consiglio Comunale in seduta pubblica.

All'appello risultano:

Componente		Presente	Assente
SCURI FABRIZIO	SINDACO	X	
GUIDETTI SABRINA	VICE SINDACO	X	
DELBARBA GIANLUCA	CONSIGLIERE	X	
CONSOLATI CATERINA	CONSIGLIERE	X	
FAITA CRISTIAN	CONSIGLIERE	X	
BONARDI DARIO	CONSIGLIERE	X	
VENNI SILVIO CESARE	CONSIGLIERE		X
VENTURI ANGELA	CONSIGLIERE	X	
ANDREOLI VARINIA	CONSIGLIERE	X	
BONETTI PIETRO	CONSIGLIERE	X	
LUSSIGNOLI DANIELA	CONSIGLIERE	X	
FAIFER LEONARDO	CONSIGLIERE	X	
VENNI MARIA TERESA	CONSIGLIERE	X	
RUBAGA FLAVIO	CONSIGLIERE	X	
FAZZINI AMEDEO	CONSIGLIERE		X
GUIDETTI MIRCO	CONSIGLIERE		X
CAVALLERI PATRIZIA	CONSIGLIERE	X	

Numero totale PRESENTI: 14 – ASSENTI: 3

Assiste il SEGRETARIO GENERALE **Dott.ssa FRANCA MOROLI** la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il **Dott. FABRIZIO SCURI**, nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Partecipano alla seduta, in videoconferenza tramite l'applicazione Google Meet, i Consiglieri Delbarba Gianluca e Faifer Leonardo la cui identità personale è stata accertata da parte del Segretario Generale, compresa la votazione.

Accertato che il collegamento internet assicura una qualità sufficiente per comprendere gli interventi dei consiglieri, si procede al regolare svolgimento della seduta consiliare.

L'audio della seduta del Consiglio Comunale viene registrato e riportato su supporto informatico, il quale costituisce verbale, in qualità di documento informatico, che verrà conservato agli atti del Comune con le modalità previste dalla normativa vigente e a disposizione dei Consiglieri che ne facciano richiesta.

Il **Sindaco** illustra il punto n. 4;

**Cons. Rubaga Flavio** afferma che secondo lui il regolamento manca di alcuni aspetti che già in passato si voleva regolamentare. Prende come esempio la situazione dei giostrai, che si fermano per un tempo limitato e si chiede come deve essere gestita la raccolta dei rifiuti dal momento che non ci sono cassonetti e non è possibile conferire all'isola ecologica. Anticipa il voto di astensione del gruppo consiliare "Impegno e Presenza";

Il **Sindaco** prende atto dell'osservazione del Cons. Rubaga. Quanto detto si terrà in considerazione in sede di approvazione del regolamento del servizio TARI;

Al termine

## IL CONSIGLIO COMUNALE

**VISTO** l'art. 52 D.Lgs. 15 dicembre 1997 n. 446, in materia di potestà regolamentare dei comuni, in base al quale "le Province ed i Comuni possono disciplinare con regolamento le proprie entrate, anche tributarie, salvo per quanto attiene alla individuazione e definizione delle fattispecie imponibili, dei soggetti passivi e della aliquota massima dei singoli tributi, nel rispetto delle esigenze di semplificazione degli adempimenti dei contribuenti. Per quanto non regolamentato si applicano le disposizioni di legge vigenti";

**RICHIAMATO** il Regolamento comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI), approvato con propria deliberazione del Commissario Straordinario n. 12 del 29.06.2021, adottato ai sensi dell'art. 52 sopra citato, modificato ai sensi del D.lgs. n. 116/2020 per effetto delle nuove definizioni di rifiuto, dell'eliminazione del meccanismo di assimilazione ai rifiuti urbani e dell'introduzione della possibilità per le utenze non domestiche di fuoriuscire dal servizio di privativa comunale;

**EVIDENZIATO** che restano in vigore per la TARI, salvo per quanto diversamente indicato dalla L. 160/2019, le disposizioni dettate dalla Legge n. 147/2013;

**RICHIAMATA** la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni;

**RICHIAMATA** la Delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 28.3.2022 con la quale l'Ente

territorialmente competente (ETC) rappresentato dal Comune determinava 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 nello schema regolatorio 1 , 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.”;

**CONSIDERATO** che deliberazione n. 15/22 di ARERA, ha imposto ai Comuni il rispetto di procedure e tempistiche per accrescere il livello della qualità del servizio relativo alla raccolta dei rifiuti, nonché alle procedure di sportello, approvando il “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF), al fine di armonizzare il servizio sul territorio nazionale, introducendo standard omogenei, con livelli minimi ed uniformi per le diverse gestioni effettuate sul territorio nazionale, andando ad aggiornare le indicazioni già introdotte con la delibera n. 444/2019;

**RITENUTO** ai sensi della deliberazione n. 15/22 di ARERA di approvare il Regolamento TQRIF, in riferimento alle previsioni del Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) a decorrere dal 1° gennaio 2023 in merito ai seguenti argomenti:

- attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- reclami, richieste scritte di informazione e di rettifica degli importi addebitati;
- modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti;
- obblighi di registrazione e comunicazione;
- la gestione degli sportelli fisici e dei portali online (punti di contatto con l’utente);

**VISTO** l’art. 3 del D.L. 228 del 2021 convertito in legge 15 del 2022 5-quinquies, il quale prevede che a decorrere dall'anno 2022, i comuni, in deroga all'articolo 1, comma 683, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, possono approvare i piani finanziari del servizio di gestione dei rifiuti urbani, le tariffe e i regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva entro il termine del 30 aprile di ciascun anno;

**VISTI** gli artt. 7 e 42, comma 2, del DLgs n. 267/2000 che attribuiscono al Consiglio Comunale la competenza per l’adozione dei regolamenti che disciplinano i tributi comunali;

**VISTO** l’allegato “Regolamento TQRIF per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” , che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

**PRECISATO** che l’argomento è stato oggetto di discussione nella Commissione Consiliare Permanente Bilancio, Programmazione e Affari generali del 19.07.2022;

**VISTO** il parere favorevole rilasciato dall’organo di revisione economico-finanziaria, ai sensi dell’articolo 239, comma 1, lettera b) punto 7) del T.U.E.L.;

**VISTI** altresì i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile, resi ai sensi dell’art. 49, comma 1 del T.U.E.L.;

**CON** voti favorevoli n. 12, contrari nessuno, astenuti n. 2 (Venni Maria Teresa e Rubaga Flavio), espressi per alzata di mano da n 14 Consiglieri presenti;

## **D E L I B E R A**

**DI APPROVARE** il Regolamento Comunale per la regolazione della qualità del servizio di gestione

dei rifiuti urbani (TQRIF) a decorrere dal 1 gennaio 2023 come disposto dalla delibera n. 15/22 di Arera;

**DI DARE ATTO** che il regolamento testé approvato è soggetto a duplice pubblicazione all'albo pretorio, così come previsto dall'art. 71 comma 6, dello Statuto Comunale;

**DI DISPORRE** che il presente regolamento venga pubblicato sul sito del comune nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione Disposizioni Generali-Regolamenti Comunali;

Successivamente, vista l'urgenza di adottare tutti i provvedimenti conseguenti all'approvazione della presente deliberazione

**CON** voti favorevoli n. 12, contrari nessuno, astenuti n. 2 (Venni Maria Teresa e Rubaga Flavio), espressi per alzata di mano da n 14 Consiglieri presenti;

### **DELIBERA**

**DI DICHIARARE** il presente atto immediatamente eseguibile.

Letto, confermato e sottoscritto.

IL SINDACO  
DOTT. FABRIZIO SCURI

IL SEGRETARIO GENERALE  
DOTT.SSA FRANCA MOROLI

---

Deliberazione dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000 e.ss.mm.ii.

Deliberazione esecutiva ad ogni effetto di legge decorso il decimo giorno di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs n. 267/2000 e.ss.mm.ii.

IL SEGRETARIO GENERALE  
DOTT.SSA FRANCA MOROLI

---



**COMUNE DI CAZZAGO SAN MARTINO**  
Provincia di Brescia

**Proposta di Deliberazione di Consiglio del 15-07-2022**

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONI DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) A DECORRERE DALL'ANNO 2023.**

---

**P A R E R E   D I   R E G O L A R I T A '   T E C N I C A**

(Artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, del D.Lgs 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii.)

Il/La Responsabile dell'Area **ECONOMICO FINANZIARIA(n)**, ai sensi dell'art.147 – comma 1 del D.Lgs. 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii., esprime parere Favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Addì, 15-07-2022

**Il/La Responsabile dell'Area**  
*BOZZA ANGELO*

---



**COMUNE DI CAZZAGO SAN MARTINO**  
Provincia di Brescia

**Proposta di Deliberazione di Consiglio del 15-07-2022**

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONI DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) A DECORRERE DALL'ANNO 2023.**

---

**P A R E R E   D I   R E G O L A R I T A '   C O N T A B I L E**

(Artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, del D.Lgs 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii.)

Il Responsabile dell'Area, ai sensi dell'art.147 – comma 1 del D.Lgs. 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii., esprime parere Favorevole di regolarità contabile.

Addì, 15-07-2022

**Il Responsabile dell'Area**  
*BOZZA ANGELO*

---



# **COMUNE DI CAZZAGO SAN MARTINO**

Provincia di Brescia

**Deliberazione di Consiglio n° 24 del 21-07-2022**

**Area: ECONOMICO FINANZIARIA**

**OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) A DECORRERE DALL'ANNO 2023.**

Atto pubblicato all'Albo Pretorio di questo Ente e consultabile sul Sito Ufficiale dal 09-08-2022 al 24-08-2022.

Cazzago San Martino, 09-08-2022

Il Responsabile della Pubblicazione  
MARCELLA ARCHETTI



**REGOLAMENTO DELLA QUALITA' TECNICA  
CONTRATTUALE DEL SERVIZIO COMUNALE  
RIFIUTI DI CUI ALLA DELIBERA ARERA 15 DEL 2022.**

**Articolo 1**

**Entrata in vigore delle disposizioni**

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

**Articolo 2**

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

1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente entro 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 **se presente**), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online (**se presente**).

2 Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

3 Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.

4. Le informazioni di cui al precedente comma 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 3**

#### **Risposta alle richieste di attivazione del servizio**

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

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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

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

### **Articolo 4**

#### **Modalità per la variazione o cessazione del servizio**

1. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ente entro 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 (*se presente*), compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online (*se presente*).

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

## **Articolo 5**

### **Risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio**

1. La risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio sono formulate in modo chiaro e comprensibile, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
  - a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
  - b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
  - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
2. Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
3. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
4. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.
5. Entro trenta (30) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alle richieste di variazione e di cessazione del servizio. Tale termine si computa dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta di cui al comma 1.

## **Articolo 6**

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

1. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente, disponibile presso i punti di contatto

con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

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

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

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

## **Articolo 7**

### **Richieste scritte dell'utente**

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

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

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica

degli importi addebitati;

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

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

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

b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

6. Nella risposta alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, deve essere inoltre riportato, l'esito della verifica e in particolare:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;

d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

7. L'ente invia la risposta motivata, conforme alle prescrizioni del comma 1, entro trenta (30) giorni lavorativi che sono computati dalla data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente della risposta motivata scritta.

8. L'ente invia la risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, conforme alle prescrizioni del comma 1, entro sessanta (60) giorni lavorativi che sono computati dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente della risposta motivata scritta.

9. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'ente utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## **Articolo 8**

### **Termine per il pagamento**

1. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 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.

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.

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

## **Articolo 9**

### **Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI**

1 L'Ente garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

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

## **Articolo 10**

### **Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva**

1. L'ente garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

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.

3. È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.

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 11**

### **Periodicità di riscossione**

1. L'ente 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.

2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, L'ente 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.

3. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

4. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 1 e 2, l'Ente 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 12**

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

1. L'ente è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 11:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

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

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

3. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

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

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

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

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

## **Articolo 13**

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

1. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, l'Ente procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
  - a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
  - b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 del TQRIF.
2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, lettera b), resta salva la facoltà dell'Ente di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.
3. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 12 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

## **Articolo 14**

### **Efficacia ordinatoria delle disposizioni contenute nel presente regolamento**

1. Le disposizioni contenute nel presente regolamento, in quanto più favorevoli rispetto a quelle previste dalla legge ed in particolare della legge 296 del 2006 e 147 del 2013, hanno carattere ordinatorio, essendo rilevanti unicamente per la valutazione della qualità del servizio offerto.