



Comune di
FRANCAVILLA AL MARE
Provincia di CHIETI

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA
ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. del 84 del 17/03/2023

Indice

Sommario

<i>CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....</i>	<i>1</i>
Indice	2
TITOLO I – DISPOSIZIONI SISTEMATICHE.....	4
Articolo 1 - Definizioni e disposizioni generali	4
Articolo 2 – Riferimenti normativi.....	6
Articolo 3 – Ambito di applicazione	6
Articolo 4 – Principi fondamentali.....	8
Articolo 5 – Periodo di validità	9
Articolo 6 – Servizi erogati per l'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti	9
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	10
Articolo 6 – Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	10
Articolo 7 – Risposta alle richieste di attivazione del servizio	10
Art. 8 – Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....	11
Articolo 9 – Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	11
Articolo 10 – Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio.....	11
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	11
Articolo 11 – Classificazione delle richieste scritte dell'utente	11
Articolo 12 - Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	12
Articolo 13 – Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	12
Articolo 14 – Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	12
Articolo 14 bis – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	13
Articolo 15 – Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	13
TITOLO IV – SERVIZIO DI SPORTELLO E TELEFONICO	13
Articolo 16 – Sportello e servizio telefonico.....	13
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE.....	14
Articolo 17 – Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione.....	14
Articolo 18 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....	14
Articolo 19 – Periodicità di riscossione	15
Articolo 20 – Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	15
TITOLO VI – REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONI.....	15
Articolo 33 – Registrazione e comunicazioni	15

Articolo 34 – Comunicazione all’Autorità e all’Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti 15

TITOLO I – DISPOSIZIONI SISTEMATICHE

Articolo 1 - Definizioni e disposizioni generali

1. Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, 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:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- 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;

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;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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;

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;

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 di pagamento, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione

dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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. 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: Comune di Francavilla al Mare, Corso Roma 7, 66023 Francavilla al Mare (CH), pec protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it, telefono +39. 085.49201, Partita I.V.A. 00110400694;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto: [Co.Sve.Ga. s.r.l.](#);

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade: [Co.Sve.Ga. s.r.l.](#), sede legale in Contrada Piane, 66023 Francavilla al Mare (CH), telefono +39 085.4918804, fax +39 085.2309575, e-mail: servizioclienti@cosvega.it, pec cosvega@pec.cosvega.it, Cod. Fiscale: 01927480697;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

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;

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 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 sostituzione delle attrezzature danneggiate 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 sostituzione delle attrezzature danneggiate 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 sostituzione delle attrezzature danneggiate 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;

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.

Articolo 2 – Riferimenti normativi

1. La presente Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:
 - a) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
 - b) Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
 - c) D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
 - d) Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
 - e) Legge n. 205/2017 “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
 - f) Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/Rif “Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR)”;
 - g) Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)”.

Articolo 3 – Ambito di applicazione

1. La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Francavilla al Mare, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.
2. La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente Territorialmente Competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
3. I gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione sono:

Attività	Gestore
- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Comune di Francavilla al Mare
- Attività di raccolta e trasporto	Co.Sve.Ga. s.r.l.
- Attività di spazzamento e lavaggio strade.	Co.Sve.Ga. s.r.l.

4. Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.
5. Nella Carta della qualità sono indicati in particolare:
 - i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
 - gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
 - il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
 - le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
6. La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di Francavilla al Mare è pubblicata sul sito web <https://www.comune.francavilla.ch.it/>, indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contiene 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.
7. Le disposizioni della presente Carta si applicano al Comune, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.
8. 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 entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo e/o della richiesta.
9. Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta è il Comune di Francavilla al Mare.
10. Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti. Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune e del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
11. 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.

Il Comune di Francavilla al Mare con Delibera di Consiglio n. 52 del 20/12/2022 ha stabilito che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti urbani sono quelli previsti dallo Schema Regolatorio I – Livello qualitativo minimo – di cui all'art. 3.1. del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera n. 15/22.

12. Gli obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio I del TQRIF sono:

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 del TQRIF
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF

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 del TQRIF
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22 del TQRIF
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3) del TQRIF

13. I Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti dallo Schema Regolatorio I sono i seguenti

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. non applicabile.

Articolo 4 – Principi fondamentali

1. Il Comune, gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di

discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

I servizi pubblici sono erogati agli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Francavilla al Mare si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, attraverso misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

L'informazione, tempestiva ed efficace, è fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Articolo 5 – Periodo di validità

1. Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.
2. La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.
3. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Articolo 6 – Servizi erogati per l'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

1. L'utente può attivare presso lo Sportello TARI del Comune i seguenti procedimenti:
 - creazione nuova utenza TARI
 - variazioni di dati su utenze esistenti

- cessazioni di utenza
 - volture di utenze
 - richiesta informazioni sul tributo
 - presentazioni reclami
 - riesame delle posizioni
 - rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta.
2. I servizi di riscossione diretta e di accertamento, compresa la riscossione coattiva e la gestione del contenzioso, sono gestiti dalla Società Riscossioni Comunali (RISCO S.r.l.), a totale capitale pubblico, operativa dal luglio del 2006 (D.C.C. n° 78 del 28/06/2006 del Comune di Francavilla al Mare), via Spaccapietra 8-10, 66023 Francavilla al Mare, telefono 085.815164, info.tributi@riscosrl.it, tari@riscosrl.it, pec riscos@pec.riscosrl.it.
 3. Il Comune garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 6 – Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1. La richiesta di attivazione del servizio è presentata dall'utente entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, utilizzando l'apposito modello, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile anche presso lo Sportello Tari dell'Ufficio Tributi, che deve essere inviato o a mezzo Raccomandata A/R, o a mezzo e-mail a protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it (essendo una *pec* è necessario che l'inoltro avvenga tramite indirizzo di posta certificata) o consegnato a mano allo sportello dell'Ufficio Protocollo, sito in Corso Roma 7, Francavilla al Mare.
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.
3. La dichiarazione ai fini del tributo, anche se resa in sede di richiesta di attivazione del servizio, deve essere presentata in ogni caso entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui il possesso o la detenzione degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni. Decorso tale termine, la dichiarazione si considera omessa.
4. L'utente può richiedere e ottenere informazioni allo Sportello Tari dell'Ufficio Tributi, sito in Via Roma 7, piano quarto, 66023 Francavilla al Mare (CH), i cui recapiti integrali sono indicati al successivo articolo 16.
5. Dal sito istituzionale del Comune di Francavilla al Mare, www.comune.francavilla.ch.it è possibile accedere a [Tributi Locali](#) e visionare i regolamenti, acquisire informazioni utili, scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

Articolo 7 – Risposta alle richieste di attivazione del servizio

1. Il Comune 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 utenza;
 - c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.
2. Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi. Per tempo di risposta si intende 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.

Art. 8 – Modalità per la variazione o cessazione del servizio

1. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio possono essere inviate dall'utente entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, utilizzando l'apposito modello, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile anche presso lo Sportello Tari dell'Ufficio Tributi, che deve essere inviato o a mezzo Raccomandata A/R, o a mezzo e-mail a protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it (essendo una *pec* è necessario che l'inoltro avvenga tramite indirizzo di posta certificata) o consegnato a mano allo sportello dell'Ufficio Protocollo, sito in Corso Roma 7, Francavilla al Mare.
2. La dichiarazione di cessazione o variazione, anche se resa in sede di richiesta di cessazione o variazione del servizio, deve essere presentata in ogni caso entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui il possesso o la detenzione degli immobili è cessato o sono intervenute variazioni. Decorso tale termine, la dichiarazione si considera omessa.
3. Le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono comunque essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.
4. Le dichiarazioni del tributo e connesse 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 indicato nel comma 2 del presente articolo ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
5. Le dichiarazioni del tributo e connesse 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, 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. Resta salva la possibilità di dimostrare con idonea documentazione gli elementi che comportano il venir meno della soggettività passiva, ai sensi delle norme che regolano il rapporto tributario ovvero nel caso in cui il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.
6. 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 9 – Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

1. Il Comune, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, formula 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 che ha preso in carico la richiesta (Protocollo Generale);
 - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Articolo 10 – Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

1. Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, ovvero, 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, è di trenta (30) giorni lavorativi.

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

Articolo 11 – Classificazione delle richieste scritte dell'utente

1. Il Comune 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 dal presente provvedimento.

3. Le richieste, trasmissibili via posta, via posta elettronica, devono contenere i seguenti campi obbligatori:
 - il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
 - i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - l'indirizzo e il codice utenza.
4. Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni deve essere indicato:
 - il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
 - la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
 - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
 - l'elenco della eventuale documentazione allegata.
5. L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.
6. Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.

Articolo 12 - Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

1. Il gestore del servizio formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, utilizzando una terminologia di uso comune.
2. Nella risposta motivata al reclamo scritto vengono altresì riportati:
 - 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.
3. Il tempo di risposta motivata al reclamo ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, è di trenta (30) giorni lavorativi.

Articolo 13 – Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

1. Il gestore del servizio formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune.
2. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta, è di trenta (30) giorni lavorativi.

Articolo 14 – Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

1. Il gestore del servizio formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.
2. Nella risposta vengono altresì riportati:
 - 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

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

3. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, ovvero 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, è di sessanta (60) giorni lavorativi.

Articolo 14 bis – 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, 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 previsto dal TQRIF.
2. In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, 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, 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 17 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Articolo 15 – Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

1. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, scaricabile dalla [home page del Comune](#), disponibile presso i punti di contatto con l'utente, riportati integralmente all'art.16, contiene 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;
 - c) il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - e) il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - f) l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - g) le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo *de quo*, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sopra riportati.
3. Gli operatori addetti allo sportello e al servizio telefonico indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

TITOLO IV – SERVIZIO DI SPORTELLO E TELEFONICO

Articolo 16 – Sportello e servizio telefonico

1. Il Comune fornisce assistenza all'utente tramite lo Sportello Tari. Lo Sportello TARI è accessibile tramite ricevimento libero nei giorni di **lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:15 alle 13:15, martedì dalle 15:00 alle 17:00, quarto piano edificio comunale, sito in Corso Roma 7, fatte salve eventuali restrizioni dettate da misure di o tramite ricevimento telefonico nei giorni di lunedì e mercoledì dalle 10:00 alle 12:00: 085 4920274, 085 4920275, 085 4920227**. Nel caso di richieste urgenti, inviare un'email, indicando un recapito telefonico, ai seguenti indirizzi:

rosa.fiannaca@comune.francavilla.ch.it

rosaria.montebello@comune.francavilla.ch.it

gabriella.darcangelo@comune.francavilla.ch.it

2. Per gli accertamenti, la riscossione coattiva e la gestione del contenzioso, l'assistenza all'utente è fornita dalla [Società Riscossioni Comunali](#) (RISCO S.r.l.), via Spaccapietra 8-10, 66023 Francavilla al Mare, telefono 085.815164, info.tributi@riscosrl.it, tari@riscosrl.it, pec.risco@pec.riscosrl.it.
3. Dal sito istituzionale dell'Ente, www.comune.francavilla.ch.it è possibile accedere a Tributi Locali (https://www.comune.francavilla.ch.it/archivio2_aree-tematiche_0_31.html) e visionare i regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili a ciascun tributo, scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.
4. Dalla home page [Trasparenza Rifiuti Francavilla al Mare](#) (trasparenzatari.it) è possibile accedere al portale per ottenere tutte le informazioni prescritte dalla deliberazione dell'Autorità n. 444/2019/R/Rif in materia di trasparenza del servizio, come integrata dalla deliberazione dell'Autorità 15/2022/R/Rif.

TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 17 – Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione

1. La riscossione avviene secondo quanto indicato nell'Art.27 del vigente Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti.
2. Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.
3. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della L. 212/2000, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.
4. L'importo complessivo del tributo annuo dovuto da versare è arrotondato all'euro superiore o inferiore a seconda che le cifre decimali siano superiori o inferiori/pari a 49 centesimi, in base a quanto previsto dal comma 166, art. 1, della Legge 27/12/2006, n. 296. L'arrotondamento, nel caso di impiego del modello F24, deve essere operato per ogni codice tributo.
5. Il versamento del tributo non è dovuto quando l'importo annuale risulta inferiore a euro 12,00.
Analogamente non si procede al rimborso per somme inferiori al predetto importo.
6. Le modifiche inerenti alle caratteristiche dell'utenza, che comportino variazioni in corso d'anno del tributo, potranno essere conteggiate nel tributo relativo all'anno successivo anche mediante conguaglio compensativo.
7. In caso di mancato o parziale versamento dell'importo richiesto alle prescritte scadenze, il Comune provvede alla notifica, anche mediante servizio postale con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, di un sollecito di versamento, contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato. In mancanza, si procederà alla notifica dell'avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica, con irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 1, comma 695 della Legge 27/12/2013, n. 147 e l'applicazione degli interessi di mora.

Articolo 18 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

1. Il pagamento della tassa sui rifiuti è effettuato mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo 09/07/1997, n. 241 (modello F/24), nonché tramite apposito bollettino di conto corrente postale al quale si applicano le disposizioni di cui al citato art. 17, in quanto compatibili, ovvero tramite PagoPA.

2. Il Comune può prevedere ulteriori modalità di pagamento e qualora venga prevista una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Comune stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 19 – Periodicità di riscossione

1. Il pagamento del tributo è effettuato in tre rate, due delle quali in acconto (orientativamente con scadenza al 31 marzo e al 30 luglio) e la terza a conguaglio con scadenza dopo il 1 dicembre e comunque nei termini di approvazione del rendiconto relativo all'anno di riferimento. I versamenti la cui scadenza è fissata dal comune in data successiva al 1° dicembre di ciascun anno devono essere effettuati sulla base degli atti pubblicati sul sito del MEF entro il 28 ottobre, a saldo della tassa dovuta per l'intero anno, con eventuale conguaglio su quanto già versato.
2. La riscossione avviene secondo quanto indicato nell'Art.27 del vigente Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti.

Articolo 20 – Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

1. E' prevista per l'utente la possibilità di rateizzare entro il termine di scadenza riportato nel documento di riscossione nei seguenti casi:
 - a) Qualora l'importo dell'avviso di pagamento TARI superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni
 - b) Per gli 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
 - c) Per gli utenti che si trovino in una situazione di obiettiva e temporanea difficoltà economica: per condizione di obiettiva e temporanea difficoltà si intende la situazione in cui si trova l'utente che è nell'impossibilità di pagare il debito in un'unica soluzione o nelle rate alle scadenze determinate dal Comune, tuttavia è in grado di sopportare l'onere finanziario derivante dalla ripartizione dello stesso in un numero di rate maggiori rispetto alle quelle originarie.
2. La rateizzazione è accoglibile fino a un massimo di 10 rate, il cui importo minimo non potrà comunque essere inferiore ad euro 100.

TITOLO VI – REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONI

Articolo 33 – Registrazione e comunicazioni

1. A decorrere dal 01.01.2023 verranno registrate per ciascun anno tutte le richieste, istanze, documentazioni e provvedimenti adottati dall'amministrazione nell'ambito della regolazione del servizio rifiuti.

Articolo 34 – Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

1. Entro il 31 marzo di ogni anno il Comune trasmette all'Autorità e all'Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice I del TQRIF.