

\*\*\*\*\*

**Di seguito riportiamo un fac-simile di relazione. L'ente potrà dettagliare ulteriormente i dati inseriti e, in ogni caso, ricordiamo che la relazione deve essere personalizzata in base alle specificità del singolo ente.**

**In alcuni casi (ad esempio per le agevolazioni), sul file ARERA da compilare viene indicato di fornire maggiori dettagli nella relazione.**

**In caso di dubbi si può fare riferimento ai recapiti messi a disposizione dall'Autorità, indicati nella circolare.**

\*\*\*\*\*

## **RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA DETERMINA N. 4/2019-DRIF.**

*[L'ente potrà indicare la tipologia di servizio attiva sul proprio territorio (raccolta porta a porta, con campane, con cassonetti, ecc.), illustrandone brevemente le modalità e i soggetti coinvolti.*

*A titolo di esempio:]*

A partire dal \_\_\_\_\_ l'attività di bollettazione e la gestione utenti è stata reinternalizzata dall'Ente ed è gestita dall'Ufficio \_\_\_\_\_.

Il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade è affidato alla società \_\_\_\_\_.

Il tributo è calcolato ai sensi della normativa prevista dal comma \_\_\_\_\_ articolo 1 Legge 147/2013.

Per la corretta comprensione delle informazioni e dei dati richiesti nel file QUALITA' CONTRATTUALE, si precisa che la gestione della TARI avviene in conformità ai dettami della normativa vigente (L. 147/2013) e secondo quanto previsto dal regolamento della Tassa Rifiuti approvato con deliberazione di CC n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ e s.m.i..

*[In merito alle tempistiche richieste da ARERA, va sottolineato che raramente gli Enti hanno modo di quantificare esattamente il tempo dedicato alle telefonate o alla gestione dello sportello o a tutte le altre attività connesse, diversamente da quanto accade per i gestori privati, che hanno metodi di rilevazione per garantire il rispetto degli standard qualitativi. Si consiglia, nel caso non si disponga di dati rilevati, di specificare che quanto riportato nei modelli fa riferimento ai tempi di lavorazione nell'ambito della propria attività lavorativa.*

*A titolo di esempio riportiamo quanto segue: ]*

In merito al modulo:

- “**Dati generali per gestione GTRU**”, si segnala che:

..... i dati relativi al numero delle utenze fanno riferimento a quanto già comunicato all’Osservatorio Rifiuti.

.....Non è stato individuato l’ATO di riferimento e pertanto, ai sensi di quanto previsto dalla L. 147/2013, è il Comune che approva PEF e tariffe.

- “**Qualità contrattuale GTRU**”, si segnala che:

- nel foglio **CdQ**

..... non è prevista un’apposita Carta della qualità del servizio per la tipologia di attività svolta dall’ente in merito a gestione bollettazione e rapporto con gli utenti, trattandosi di attività legate alla gestione di un tributo. Tale documento è invece stato adottato dal Gestore per gli ulteriori servizi legati alla gestione della raccolta e dello smaltimento rifiuti.

- nel foglio **Qualità contrattuale Riscossione:**

..... è stata considerata la gestione dello sportello degli uffici. Trattandosi di un Comune è improprio definire che sia attivo un apposito call-center. L’utente può rivolgersi direttamente all’Ufficio \_\_\_\_\_ dell’Ente, dove il personale impiegato risponde negli orari di servizio alle telefonate o alle mail nell’arco del proprio orario lavorativo. Per le telefonate non sono previsti tempi d’attesa e sono disponibili diversi recapiti telefonici a cui gli operatori rispondono per le questioni riguardanti il tributo, come ad esempio le modalità di iscrizione, variazione o cessazione, le informazioni sulle modalità di pagamento o la richiesta di storni o ricalcoli. Lo sportello, inteso come l’ufficio \_\_\_\_\_, è aperto al pubblico \_\_\_\_\_ ore settimanali e offre assistenza nella compilazione della relativa modulistica. Per le segnalazioni legate al servizio raccolta sul territorio o le segnalazioni di abbandono rifiuti è inoltre previsto un servizio dedicato / una mail / una app / un portale, ecc.

I tempi di evasione di reclami e richieste di informazioni e i procedimenti di competenza dell’Ente sono riportati nella tabella che segue. Le tempistiche sono riferite a pratiche standard. In caso di pratiche che presentano un livello di complessità elevato o necessitano di integrazioni, l’evasione è in ogni caso assicurata nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/1990, che prevede la conclusione del procedimento entro 30 giorni dalla presentazione.

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>TEMPISTICHE</b>
<i>[Inserire il servizio a cui si fa riferimento; ad esempio: Richiesta informazioni, Pratiche di iscrizione,</i>	<i>[Inserire la modalità di esecuzione del servizio a cui si fa riferimento; ad esempio: sportello, telefono, mail, app, portale]</i>	<i>[inserire le tempistiche medie di risposta]</i>

<i>variazione, cessazione, Pratiche per rettifica/annullamento documenti di pagamento, Richieste di rimborso, ecc.]</i>		
---	--	--

È/Non è prevista la facoltà di rateizzare somme relative al versamento ordinario della TARI, per il quale le scadenze sono previste dal regolamento comunale in X rate con scadenza XXXXXXXXX. Gli avvisi di pagamento vengono emessi ..... [*inserire se la bollettazione viene effettuata più volte durante l'anno, se ne è prevista una a conguaglio o se è unica ed entro che termine vengono trasmessi gli avvisi agli utenti*].

In caso di omesso o insufficiente versamento del tributo, si applica la sanzione del 30% secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 695, della L. 147/2013 e dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 471. Ai tributi ed addizionali dovuti sono inoltre applicati gli interessi, che sono calcolati .....

Il Comune concede / non concede la rateizzazione delle somme accertate a titolo di violazione.

In merito alle agevolazioni tariffarie, il regolamento comunale prevede: [*riportare quanto previsto dal regolamento comunale*]

art. .... -

[*A titolo di esempio, potrebbero essere previste agevolazioni per persone sole, per pensionati, case vacanza, residenti all'estero, nuclei familiari in condizioni disagiate, utenze con punto di raccolta lontano dalla zona servita; per le attività invece indicare se sono previste agevolazioni per negozi storici, per utenze non domestiche il cui fatturato venga danneggiato dalla presenza di un cantiere aperto per grandi opere pubbliche, utenze che praticano l'avvio al recupero anche di beni alimentari, per il compostaggio, per il mancato svolgimento del servizio, per immobili detenuti da Onlus ed enti assimilabili, ecc.*]

- “**Trasparenza GTRU**”, si segnala che: [*l'Ente potrà fornire ulteriori informazioni o dettagliare quanto indicato nell'apposito modulo del questionario*]
  - **foglio SITO WEB:**

.... il Comune \_\_\_\_\_ dispone di un sito web su cui ha caricato i dati relativi alla gestione del tributo nell'apposita sezione TRIBUTI, che è accessibile/non è accessibile dalla homepage;

.... è stato inserito anche un collegamento sulla homepage, che rimanda al sito del Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, su cui è pubblicata la documentazione relativa al servizio (ad esempio il calendario della raccolta, la carta qualità, documenti informativi e guide al servizio, contatti e certificazioni).

- o foglio **Comunicazioni:**

...per la comunicazione di interruzioni sono utilizzati manifesti, un servizio di mailing list, un app, ecc. .