

## **ESTIONE RIFIUTI (DEL. ARERA N.444/2019)**

---

Come previsto dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 444/2019/R/RIF “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” che approva il “Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti” (TITR), si pubblicano i contenuti informativi del servizio di raccolta e trasporto rifiuti (RT) e di spazzamento e lavaggio strade (SL).

### **a. GESTORE DEL SERVIZIO**

Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti

### **b. RECAPITI**

Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti

### **c. MODULISTICA E RECLAMI**

Modulistica denuncia TARI e per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;  
- [Modello denuncia TARI](#);

### **d. CALENDARIO E ORARI RACCOLTA**

Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione

### **e. CAMPAGNE STRAORDINARIE**

Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta  
- [Conferimento Rifiuti](#);

### **f. ISTRUZIONI PER UN CORRETTO CONFERIMENTO**

Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto

-

### **g. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile

### **h. PERCENTUALE DI DIFFERENZIATA**

Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso

### **i. CALENDARIO E ORARI PULIZIA STRADE**

Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta

#### **j. REGOLE PER IL CALCOLO DELLA TARIFFA**

Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili.

- [Regole di calcolo della tariffa;](#)
- [Esempio regola di calcolo della bolletta.](#)
- [Meccanismi conguaglio metodo ARERA.](#)

#### **k. EVENTUALI RIDUZIONI**

Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste è possibile consultare il regolamento vigente nella sezione (m) REGOLAMENTO TARI

#### **l. ATTI APPROVAZIONE TARIFFA**

Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti

- [Aliquote TARI;](#)
- [Allegato A\) allegato B\);](#)

#### **m. REGOLAMENTO TARI**

Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva

#### **n. MODALITÀ DI PAGAMENTO AMMESSE**

Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite

#### **o. SCADENZE PER IL PAGAMENTO**

Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso

#### **p. INFORMAZIONI PER OMESSO PAGAMENTO**

Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto

#### **q. SEGNALAZIONI ERRORI IMPORTI**

Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini

della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile

I contribuenti che abbiano verificato un'incongruenza nei dati di dettaglio nell'avviso di pagamento ricevuto o che debbano comunicarne una variazione possono contattare l'ufficio tributi telefonicamente ai numeri oppure mediante email. È possibile, inoltre, scaricare i moduli di seguito riportati per le dovute comunicazioni ai fini del corretto calcolo della Tassa sui rifiuti.

- [Procedure per la Segnalazione di errori nella bolletta TARI](#)

#### **r. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE ONLINE**

Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione

I contribuenti che intendono richiedere la ricezione di documenti relativi al Tributo Tari tramite posta elettronica o PEC, possono richiederlo inviando una email all'ufficio tributi ai seguenti contatti

#### **s. COMUNICAZIONI ARERA**

Eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti