

30 gennaio 2023

IMU E TARI: LE PRINCIPALI NOVITA' DELL'ANNO 2023

RELATORE: DOTT. ALESSANDRO MAESTRELLI

Prossimo appuntamento:

ASMEL Associazione per la
Sussidiarietà e la
Modernizzazione degli Enti
Locali

www.asmel.eu

800165654

webinar@asmel.eu



IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Il tema dell'individuazione del perimetro per l'applicazione dell'esenzione per abitazione principale è stato notevolmente dibattuto negli anni.

Sul punto sono spesso intervenute pronunce della Corte di Cassazione che hanno via via indirizzato l'attività dell'Ufficio Tributi.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Sul punto possiamo individuare i seguenti *step* di analisi al fine di meglio comprendere la problematica:

1. Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022;
2. Normativa post manovra di bilancio 2022;
3. Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel corso dell'anno 2022.

Andiamo per gradi, partendo dal primo punto...

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

Fino all'anno 2021 avevamo un definizione di abitazione principale tendenzialmente costante dall'introduzione dell'IMU nell'anno 2012.

L'articolo di riferimento è l'art. 1, comma 741, lett. b) , della Legge n. 160/2019.

I requisiti per la fruizione dell'abitazione principale erano i seguenti:

- Residenza anagrafica;
- Dimora abituale.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

I predetti requisiti dovevano essere rispettati non solo dal soggetto passivo, ma anche da tutto il suo nucleo familiare, che a sua volta doveva risiedere anagraficamente e dimorare abitualmente all'interno dell'immobile oggetto di agevolazione.

Nel caso di individuazione di immobili diversi all'interno del territorio comunale l'agevolazione si applicava a un solo immobile.



**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'agevolazione si estendeva, oltre che all'immobile ad uso abitativo, anche alle pertinenze C/2, C/6 e C/7 nel limite massimo di una pertinenza per categoria catastale.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'intervento della Corte di Cassazione

Con le Ordinanze Corte di Cassazione 19 febbraio 2020 nn. 4166 e 4170, la Corte ha aperto un indirizzo giurisprudenziale specifico per l'IMU (le pronunce precedenti facevano sempre riferimento alla normativa ICI) tendenzialmente restrittivo perché:

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'intervento della Corte di Cassazione

Secondo gli interventi poc'anzi citati, in materia di Imu la definizione di abitazione principale richiede il requisito della **residenza anagrafica** e **della dimora abituale** che deve essere soddisfatto non soltanto dal soggetto passivo, ma anche dal suo nucleo familiare.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'intervento della Corte di Cassazione

La Cassazione, quindi, ha sconfessato il contenuto della Circolare Mef 18 maggio 2012, n. 3/DF (che consentiva, in via estensiva, l'applicazione dell'esenzione anche per 2 immobili situati in comuni diversi), applicando anche per l'Imu il criterio di tassazione dell'abitazione principale previsto per l'Ici, integrandolo con il requisito della residenza anagrafica del contribuente, precedentemente non previsto in materia di Ici.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'intervento della Corte di Cassazione

Successivamente la Corte di Cassazione ha ulteriormente ridotto il campo di applicazione dell'esenzione sostenendo che nel caso in cui 2 coniugi abbiano la residenza anagrafica o la dimora abituale in 2 immobili diversi fuori dal territorio comunale. L'esenzione non si applica a nessuna delle abitazioni in quanto il requisito normativo della residenza anagrafica e della dimora abituale di tutto il nucleo familiare non si concretizza in nessun fabbricato (tra le altre Ordinanza Corte di Cassazione n. 2194/2021)

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Stato dell'arte ante manovra di bilancio 2022

L'intervento della Corte di Cassazione

Ricapitolando, prima della manovra di bilancio 2022, per l'esenzione per abitazione principale avevamo la seguente situazione:

1. Obbligo di compresenza del requisito della residenza anagrafica e della dimora abituale del contribuente e del suo nucleo familiare;
2. Nel caso di 2 immobili situati nel territorio comunale l'esenzione spettava solo per uno di essi;
3. Nel caso di 2 immobili situati in comuni diversi l'esenzione non spettava per nessun immobile.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Normativa post manovra di bilancio 2022

La modifica del Decreto Fiscale

Con la conversione del Dl. n. 146/2021 («Decreto fiscale») è stato introdotto l'art. 5-*decies*, che ha riformato la definizione di abitazione principale di cui all'art. 1, comma 741, lett. b), della Legge n. 160/2019 in questo senso:

«All'articolo 1, comma 741, lettera b), della legge 27 dicembre 2019, n. 160, al secondo periodo, dopo le parole: "situati nel territorio comunale" sono inserite le seguenti: "o in comuni diversi " e sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: ", scelto dai componenti del nucleo familiare"»



**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

Normativa post manovra di bilancio 2022

La modifica del Decreto Fiscale

La norma citata ha esteso la possibilità di esenzione di un immobile anche nel caso in cui i coniugi hanno la residenza anagrafica e la dimora abituale in 2 comuni diversi.

Schematizzando, gli effetti delle modifiche apportate sono i seguenti:

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Normativa post manovra di bilancio 2022

La modifica del Decreto Fiscale

1. Superamento dell'orientamento della Corte di Cassazione formatosi dal mese di febbraio 2020;
2. Decorrenza della disposizione: disposizione che non ha natura interpretativa, quindi entra in vigore dalla data di conversione, ovvero dall'anno 2022;
3. Obbligo dichiarativo: sì, ad entrambi i comuni interessati;
4. Requisiti per la fruizione: scelta da parte dei contribuenti, anche se non è mai stato chiarito se deve essere coerente la scelta dei coniugi

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

Normativa post manovra di bilancio 2022

La modifica del Decreto Fiscale

Ricapitolando, dopo la modifica introdotta con la conversione del Dl. n. 146/2021, per l'esenzione per abitazione principale, a decorrere dal 1° gennaio 2022, avevamo la seguente situazione:

1. Viene meno l'unicità della dimora abituale e della residenza anagrafica per tutto il nucleo familiare;
2. Nel caso di 2 immobili situati nel territorio comunale o in comuni diversi l'esenzione spettava solo per uno di essi.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

Le pronunce della Corte Costituzionale

Nel corso dell'anno 2022 la Corte Costituzionale si è soffermata sulla legittimità con costituzionale con una serie di pronunce che si seguito si riepilogano:

1. Ordinanza Corte Costituzionale n. 94/2022: con cui riconosceva non manifestamente infondata la questione di legittimità costituzionale dell'art. 13, comma 2, del Dl. n. 201/2011 nella parte in cui subordinava il riconoscimento dell'agevolazione non solo alla situazione del contribuente ma a tutto il nucleo familiare;

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

Le pronunce della Corte Costituzionale

2. Ordinanza Corte Costituzionale n. 107/2022:
respinge la questione di legittimità proposta dalla CTR
Liguria poiché voleva dirimere, ai fini ICI, un avviso
di accertamento su mancato riconoscimento
dell'esenzione per abitazione principale utilizzando la
disposizione IMU;

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

Le pronunce della Corte Costituzionale

3. Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022:
prendendo le mosse dall'ordinanza n. 94/2022 ha
dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 13,
comma 2, del Dl. n. 201/2011 nella parte in cui lega il
beneficio della fruizione dell'esenzione per abitazione
principale non al singolo possessore, ma al suo nucleo
familiare.

Andiamo per ordine cronologico...

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

L'Ordinanza Corte Costituzionale n. 94/2022

- CTP di Napoli ha rimesso alla Corte Costituzionale la questione di legittimità costituzionale in merito alla violazione degli artt. 1, 3, 4, 29, 31, 35, 47 e 53 della Costituzione;
- Il Giudice *a quo* ritiene che vi sia una disparità di trattamento legata ad un dato esclusivamente territoriale tra soggetti che hanno immobili nello stesso Comune e immobili in Comuni diversi (violazione dell'art. 3, della Costituzione);

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

L'Ordinanza Corte Costituzionale n. 94/2022

- Il Giudice *a quo* ritiene che, dal punto di vista della capacità contributiva, vi sia una differenza irragionevole tra i soggetti esentati dal pagamento dell'IMU in forza di un elemento esogeno e privo di rilevanza fiscale quale l'ubicazione territoriale dell'immobile e di un componente del nucleo familiare (violazione dell'art. 53, della Costituzione);

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

L'Ordinanza Corte Costituzionale n. 94/2022

- Il Giudice *a quo* ritiene che, sempre dal punto di vista della capacità contributiva, la norma consenta una maggiore riduzione ai soggetti che hanno più immobili nello stesso Comune e priva di agevolazione coloro i quali hanno un solo immobile e la residenza di un componente del nucleo fuori dalla casa di abitazione (violazione dell'art. 53, della Costituzione);

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

L'Ordinanza Corte Costituzionale n. 94/2022

- Il Giudice *a quo* ritiene violati inoltre:
 - Gli artt. 3, 29 e 31 poiché vengono agevolati i conviventi di fatto rispetto ai coniugati;
 - Gli artt. 1, 3, 4 e 35 per il pregiudizio arrecato ai lavoratori che sono residenti fuori dal nucleo familiare;
 - L'art. 47 in quanto la norma contestata disincentiverebbe gli investimenti in immobili ubicati in Comuni diversi da quello di residenza.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

L'Ordinanza Corte Costituzionale n. 107/2022

La questione di illegittimità costituzionale è stata rigettata in quanto il giudizio di provenienza verteva in materia di Ici e il giudice applicava a tale fattispecie quella dell'art. 13, comma 2, del Dl. n. 201/2011, in materia di Imu.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

Emanata in base e sulle questioni sollevate con
l'Ordinanza n. 209/2022.

La Corte Costituzionale:

- Ha ritenuto manifestamente fondata la questione di legittimità costituzionale per violazione dell'art. 3, nel punto in cui, per l'esenzione, si riconosce validità alla residenza e alla dimora abituale del nucleo familiare e non del singolo contribuente.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

L'art. 143, del Codice civile non impedisce ai coniugi di stabilire residenze disgiunte.

Per cui non vi sono norme dispositive che vietano la fissazione di 2 residenze diverse per i coniugi.

Inoltre la Corte non ha ritenuto giustificabile la diversità di trattamento a finalità entielusive, posto che gli Enti locali hanno accesso ai dati per dimostrare il comportamento elusivo del contribuente.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

- Ha ritenuto manifestamente fondata la questione di legittimità costituzionale per violazione dell'art. 31, poiché l'esenzione spetta, ipoteticamente, solo nel caso di frattura del rapporto di convivenza, ovvero solo quando la famiglia si disgrega. Per cui tale disposizione è contrastante con l'articolo cennato in quanto la Costituzione prevede un sistema agevolativo e non disincentivante per le famiglie.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**
*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

- Ha ritenuto manifestamente fondata la questione di legittimità costituzionale per violazione dell'art. 53, ritenendo la diversificazione di trattamento tra famiglie e soggetti conviventi di fatto un'arbitraria discriminazione, poiché non supportati da elementi oggettivi.

IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

- Infine ha dichiarato

«l'illegittimità costituzionale del quarto periodo del comma 2 dell'art. 13 del d.l. n. 201 del 2011, come convertito e successivamente modificato dalla legge n. 147 del 2013, nella parte in cui stabilisce: «[p]er abitazione principale si intende l'immobile, iscritto o iscrivibile nel catasto edilizio urbano come unica unità immobiliare, nel quale il possessore e il suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente», anziché disporre: «[p]er abitazione principale si intende l'immobile, iscritto o iscrivibile nel catasto edilizio urbano come unica unità immobiliare, nel quale il possessore dimora abitualmente e risiede anagraficamente»»

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**

*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

Effetti della sentenza sul tributo:

- Scollegamento del requisito per la fruizione dell'esenzione per abitazione principale dalla condizione del nucleo familiare;
- Onere per il Comune di dimostrare quando la dimora abituale viene meno utilizzando le forniture dei servizi a rete scaricabili da Puntofisco.

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**
*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*

La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

Effetti della sentenza sui rapporti pendenti:

- Nessun effetto sui rapporti esauriti;
- Effetto retroattivo sui rapporti pendenti.

In altri termini...

**IMU: IL PERIMETRO DI APPLICAZIONE
DELL'ESENZIONE PER ABITAZIONE PRINCIPALE**
*Stato dell'arte post intervento della Corte Costituzionale nel
corso dell'anno 2022.*


La Sentenza Corte Costituzionale n. 209/2022

La Sentenza non ha effetto:

- Sugli accertamenti scaduti;
- Sugli accertamenti rateizzati con riconoscimento del debito;
- Sugli accertamenti sui quali si è già formato il giudicato.

La Sentenza ha effetto:

- Sulle cause in corso;
- Sulle annualità per le quali non sono stati emessi atti di accertamento o non vi sono provvedimenti di rateazione e per le quali non è spirato il termine di rimborso (il diritto al rimborso spetta anche per quelle annualità per le quali il contribuente ha ravveduto la posizione senza riconoscimento formale del debito).



**IL NUOVO TESTO UNICO PER LA
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI («*TQRIF*»)**

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)-



Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

- **Deliberazione 5 aprile 2018 n. 226/2018/R/Rif:** Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
- **Consultazione 30 luglio 2019 n. 352/2019/R/Rif:** Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati. Inquadramento generale e primi orientamenti
- **Determinazione 10 ottobre 2019 n. 3/2019/Drif:** Adempimenti di cui alla Deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/rif;
- **Determinazione 18 dicembre 2019 n. 4/2019/Drif:** Adempimenti di cui alla Deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/rif;
- **Consultazione 23 febbraio 2021 n. 72/2021/R/Rif:** Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati
- **Consultazione 12 ottobre 2021 n. 422/2021/R/Rif:** Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

- **Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif:** Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani



Il provvedimento adotta 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.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è così articolato:

- per la **qualità contrattuale**, con riferimento a:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - c) Punti di contatto con l'utente;
 - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

- per la **qualità tecnica**, con riferimento a:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Ambito di applicazione

Il “*Tqrif*” dovrà essere applicato a partire dal 1° gennaio 2023 da tutti i gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, ivi compresi gli Enti Locali per quanto concerne le attività da essi gestite.

Gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica devono essere determinati da ciascun Ente territorialmente competente **entro il 31 marzo 2022** individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di seguito riportata, in base al livello qualitativo previsto dal contratto di servizio e nella Carta di qualità vigente

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Ambito di applicazione

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Ambito di applicazione

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Ambito di applicazione

In altre parole, partendo dagli *standard* già previsti nel contratto di servizio, gli Etc dovranno optare per l'adozione di uno dei 4 schemi contenuti all'interno della Tabella 2 dell'Appendice 1 allegata al «*Tgrif*».

La scelta dello schema ha durata quadriennale, e abbraccia il medesimo periodo regolatorio del «*Mtr-2*» (anni da 2022 a 2025).

Inoltre, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e *standard* di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio scelto.

Arera definisce altresì i seguenti indicatori legati agli obblighi sulla qualità contrattuale del servizio:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Ambito di applicazione

E i seguenti indicatori per la qualità tecnica:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

L'Art. 2.4, della Deliberazione in parola, dispone inoltre che l'Etc può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Carta di qualità del servizio

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5, l'Etc approva per ogni singola gestione un'unica carta della qualità del servizio integrato, la cui adozione è obbligatoria per tutti gli schemi regolatori. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo i contenuti delle carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispetta competenza.

La Carta deve essere pubblicata sul sito *web* di ciascun gestore, e deve contenere:

- indicazione dello schema regolatorio scelto;
- indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi *standard* di qualità contrattuale e tecnica.

Operativamente, potrebbero delinearsi le seguenti casistiche:

- 1) ambiti tariffari con Egato operativo: per ciascun ambito tariffario (e quindi per ciascun Comune dell'ambito) dovrà redigere un'unica carta di qualità composta dalla parte di competenza del gestore del servizio di raccolta e da quella del Comune
- 2) ambiti tariffario con Egato non operativo: la redazione dell'unica carta di qualità dovrà essere effettuata da parte del Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Gli artt. di riferimento sono il 6 e il 7, del “*Tgrif*”, e riguardano le modalità di attivazione del servizio di gestione rifiuti.

In particolare, la richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall’utente al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell’immobile, compilando l’apposito modulo scaricabile dal sito *web* del gestore. In caso di gestioni con tariffazione puntuale, il termine sopra indicato può essere ridotto fino a 30 giorni. Il modulo, secondo l’art. 6.4, deve contenere le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade, le modalità per il corretto conferimento dei rifiuti e della consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta di qualità del servizio.

Secondo l’art. 8, il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a 30 giorni lavorativi, e deve essere fornita risposta scritta dell’avvenuta iscrizione, con evidenza del codice utente e del codice utenza, e della data a partire dalla quale il servizio viene attivato.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Il modulo di richiesta deve contenere i seguenti dati.

- 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 Dpr n. 445/2000

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Secondo l'art. 8, il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a 30 giorni lavorativi, e deve essere fornita risposta scritta dell'avvenuta iscrizione, con evidenza del codice utente e del codice utenza, e della data a partire dalla quale il servizio viene attivato.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è invece pari a 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Sulla base del contenuto degli articoli menzionati in precedenza occorre fare alcune riflessioni.

L'Autorità ha sostanzialmente disciplinato le tempistiche per fornire la dichiarazione Tari all'Ente e le tempistiche di risposta.

Sul punto si evidenzia come queste disposizioni (e altre che analizzeremo in seguito) sono in contrasto con il principio di potestà regolamentare di cui all'art. 52, del Dlgs. n. 446/1997.

Peraltro, il termine dichiarativo ai fini Tari è fissato, ai sensi dell'art. 1, comma 685, della Legge n. 147/2013, al 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute modificazioni, termine che può essere eventualmente diversificato previa previsione regolamentare.

Sul punto Ifel ha chiarito che il termine dichiarativo obbligatorio a 90 giorni si pone in contrasto con l'autonomia impositiva dei Comuni, per cui spetta a ciascun Ente decidere se modificare o meno il termine dichiarativo. Per quanto riguarda i termini per la presentazione di documenti diversi dalla dichiarazione la Delibera n. 15/2022 non prevede alcunché.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Per quanto concerne la variazione o cessazione del servizio, l'utente deve comunicarla al Comune entro **90 giorni** dalla data in cui è intervenuta la variazione.

L'art. 11.3 precisa, inoltre, che le richieste di cessazione del servizio producono effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se l'istanza è stata presentata nel termine sopra individuato.

Come per le richieste di iscrizione, viene richiesto all'Ente di comunicare l'avvenuta registrazione all'interno dei propri archivi **entro 30 giorni lavorativi** dalla ricezione dell'istanza.

Anche in questo caso valgono le medesime considerazioni sopra espresse per quanto concerne la potestà regolamentare degli Enti.

Le richieste di cui all'art. 238, comma 10, del Dlgs. n. 152/2006 (uscita dal servizio pubblico) devono essere presentate ai sensi del Dl. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno, ma gli effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Disservizio: 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;

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

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore del servizio di raccolta e il gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti devono rispettare le procedure contenute al Titolo III, del “*Tgrif*”.

L’art. 13 prevede che le richieste avanzate dagli utenti debbano essere classificate come reclami nei casi in cui non sia agevole stabilirne la natura, e non sono considerati i solleciti o reiterazioni dello stesso reclamo.

L’art. 14 prevede un tempo massimo di risposta ai reclami scritti pari 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, lo stesso dicasi per le richieste di informazioni (art. 15), mentre per le richieste di rettifica degli importi addebitati il termine è pari a 60 giorni lavorativi (art. 16).

I successivi artt. 17 e 18 contengono le indicazioni in merito alla procedura di presentazione dei reclami e i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla *home page* del sito *internet* del gestore, 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.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

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

La risposta deve contenere i seguenti elementi minimi:

- 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.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi già menzionati:

- 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.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere 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.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Gli articoli di riferimento per tali obblighi sono l'art. 19 e l'art. 22. Gli obblighi che andremo di seguito ad elencare **non devono essere applicati allo schema regolatorio I**, e riguardano anche in questo tutti i gestori coinvolti nel servizio integrato.

Entrambi, devono mettere a disposizione uno sportello *online* accessibile dal proprio sito *web* o tramite applicazioni dedicate, dove l'utente può inserire le proprie richieste anche tramite *web chat*. Tramite questo canale, l'utente potrà inoltrare le richieste di informazione, reclami e richieste di rettifica degli avvisi di pagamento o rateizzazione degli stessi.

L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *online*

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Obblighi di servizio telefonico

I gestori devono implementare un numero verde gratuito per l'utenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni e segnalare disservizi. Il tempo di attesa deve essere pari a 240 secondi, intercorrente dall'inizio della risposta, anche effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore.

Deve essere inoltre implementato un indicatore del tempo medio di attesa, determinato mensilmente sulla base della media aritmetica dei tempi di attesa.

Qualora siano presenti più numeri telefonici, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata.

Tali obblighi devono essere osservati per tutti gli schemi regolatori proposti dall'Arera in questo modo:

- **Attivazione del servizio: tutti gli schemi;**
- **Registrazione del tempo di attesa: Schema II e III;**
- **Tempo di attesa inferiore a 240 secondi: Schema IV.**

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore, tramite i punti di contatto, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto già elencato, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto-compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Gli obblighi di cui Titolo V del “*Tgrif*” potrebbero impattare notevolmente sull’operatività degli Uffici tributi, fermo restando che, ancora una volta, **le disposizioni di Arera si scontrano con l’autonomia regolamentare di cui al citato art. 52, del Dlgs. n. 446/1997.**

L’art. 23 dispone che il termine di scadenza dell’avviso di pagamento ordinario deve essere fissato in almeno 20 giorni a decorrere dalla data di emissione, il termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

L’art. 24 “*spezza una lancia*” a favore del pagamento tramite F24 in luogo di altre modalità di pagamento, posto che viene affermato che deve essere garantita all’utente la possibilità di effettuare pagamenti con almeno una modalità gratuita. In caso di modalità di pagamento onerosa, l’Autorità ritiene che non possa essere addebitato all’utente un onere superiore rispetto a quello sostenuto dal gestore per l’utilizzo della stessa. Questo per quanto concerne i pagamenti relativi alla Tari-tributo. Per gli Enti in regime di tariffa corrispettiva, l’Ente deve mettere a disposizione dell’utente le modalità di pagamento di cui all’art. 25.2, ovverosia:

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- 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

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'art. 26 invece disciplina la periodicità di riscossione.

L'Autorità afferma gli utenti debbano ricevere almeno una volta l'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza in accordo con l'Etc, comunque non superiore al bimestre. **In caso di frequenza annuale, e quindi con un unico invio, è necessario garantire all'utente la possibilità di pagare in almeno 2 rate a scadenza semestrale.**

Per quanto concerne la rateazione dei pagamenti, il Comune, o comunque il gestore della tariffazione e rapporti con gli utenti, è tenuto a **garantire la possibilità di ulteriori rateazioni per quanto concerne gli avvisi di pagamento ordinari per gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per gli altri settori regolati dall'Autorità, per gli utenti che si trovano in condizioni economiche disagiate.** La singola rata non deve essere inferiore ad Euro 100 e può contenere, oltre all'importo dell'avviso di pagamento, anche la maggiorazione per interessi con tasso di riferimento non superiore a quello fissata dalla Bce oppure dagli interessi di mora previsti dalla normativa vigente.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Sul punto, è appena il caso di ricordare che tendenzialmente i regolamenti degli Enti non consentono di rateizzare gli avvisi di pagamento ordinari, posto che gli stessi già contengono una rateazione dell'importo dovuto, a partire da minimo 2 rate ma sovente con un numero di rate maggiore.

Per cui, le rateazioni vengono (correttamente) concesse solamente sugli atti successivi alla bollettazione ordinaria (sollecito di pagamento ove previsto e avviso di accertamento), **sulla base delle disposizioni contenute nel regolamento delle entrate oppure facendo riferimento all'art. 1, comma 796, della Legge n. 160/2019**, e in ogni caso il tasso d'interesse da applicare è quello legale vigente oppure il tasso legale vigente maggiorato per via regolamentare di non oltre due punti percentuali.

Per quanto concerne la rettifica degli importi non dovuti, gli stessi possono essere inseriti come importo a credito nel primo documento utile, oppure rimborsati all'utente. Il tempo di rettifica non deve essere superiore a 120 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte dell'utente.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Qualità contrattuale

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Anche Ifel, sul punto, ha confermato che non vi è una disposizione imperativa che permetta di rateizzare gli importi degli avvisi bonari, per cui è una facoltà il recepimento della disposizione stessa.

Per quanto riguarda il tasso di interesse Arera impone come limite massimo il tasso di riferimento della BCE, disposizione che non è presente in alcuna norma primaria di settore.

Per tale motivo, Ifel, ritiene che il tasso di interesse debba essere determinato solo tenendo conto della normativa tributaria, ovvero applicando il tasso di interesse legale incrementato di massimo 3 punti percentuali, come previsto dall'art. 1, comma 165, della Legge n. 296/2006.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Qualità contrattuale

La posizione di IFEL

Con la nota 12 dicembre 2022, IFEL ha individuato delle modalità condivisibili per la risoluzione del contratto tra TQRIF e normativa speciale tributaria.

Secondo l'Istituto il contrasto può essere così risolto:

- La norma attributiva dei poteri ad Arera fa salve le attribuzioni delle autonomie locali (art. 2, comma 14, della Legge n. 481/1995);
- La normativa Arera si applica solo quando non vi siano disposizioni tributarie contrastanti con le Delibere dell'Autorità;
- La normativa Arera può essere recepita solo se ciò è possibile in base all'organizzazione comunale.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*») Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:

- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;
- b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta,, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
- c) all'utente la risposta motivata scritta.

I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*») Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio

I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che **non riceve** la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente.

I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio

Nei casi di cui all'Art. 50.1, lettere a) e b) (reclami e richieste scritte di informazioni ricevute dall'utente sui servizi di raccolta e trasporto/spazzamento e che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, **pari a 5 giorni lavorativi**, è 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, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c) (risposta motivata all'utente), il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, **pari a 5 giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Oltre alla scelta dello schema regolatorio, ed agli obblighi contenuti all'interno di ciascuno di essi, l'art. 53 introduce i **diversi livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio da raggiungere sulla base dell'obbligo e dello schema scelto.**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all' Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione dell'indicatore sul tempo medio di attesa telefonica i livelli effettivi *LEig* riferiti alla singola tipologia di prestazione “*l*”, garantita in ciascuna gestione “*g*”, sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)]x100$$

dove:

- “*l*” indica la tipologia di prestazione;
- “*g*” indica la gestione;
- *PCig* è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione “*g*”;
- *PNCig* è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause di mancato rispetto per forza maggiore, imputabili all'utente o al gestore.

In caso di violazione dello *standard* generale di qualità per 2 anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Ar. 2, comma 20, lett. c), della Legge n. 481/1995.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Obblighi di registrazione e comunicazione

Ciascun gestore deve predisporre un registro, anche mediante piattaforma informatica, al fine di catalogare tutte le informazioni, i dati e le prestazioni soggette ai livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle medesime.

I dati devono essere comunicati annualmente ad Arera e all'Etc entro il 31 marzo di ciascun anno, anche se l'Autorità non ha definito le modalità da utilizzare per la trasmissione dei dati.

La stessa Autorità potrà effettuare verifiche campionarie richiedendo l'invio di un estratto informatico del registro sopra menzionato.

Oltre alle comunicazioni sopra riportate, **ciascun gestore deve comunicare all'Arera e all'Etc anche il numero complessivo delle utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestiche e non domestiche).**

Per le gestioni che si avvalgono dello schema regolatorio I, il gestore deve trasmettere solamente una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio contenuti all'interno dello schema regolatorio stesso, posto che nello schema regolatorio in parola non è previsto il rispetto dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica cennati.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tgrif*»)

Obblighi di registrazione e comunicazione

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1, il gestore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Obblighi di registrazione e comunicazione

Per ogni prestazione soggetta ai livelli generali di qualità, il gestore deve comunicare:

- a) il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente “*Tqrif*”;
- b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente “*Tqrif*”, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto;
- c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente “*Tqrif*”, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le seguenti cause:
 - 1) cause di forza maggiore, intese, tra le altre, come atti di autorità pubblica, eventi eccezionali, calamità naturali;
 - 2) cause imputabili all'utente, ovverosia danni o impedimenti provocati da terzi;

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Obblighi di registrazione e comunicazione

3) cause imputabili al gestore, ovverosia tutto ciò che non rientra nei punti precedenti.

Qualora il mancato rispetto non rientri nelle casistiche sopra menzionate il gestore è tenuto a presentare idonea documentazione a dimostrazione.

Inoltre, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti deve comunicare:

- i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
- i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
- il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore.

Infine, all'art. 58.14, l'Autorità afferma che lei stessa e l'Etc possono utilizzare i dati e le informazioni trasmesse dai gestori, al fine di effettuare controlli a campione sulla veridicità dei dati trasmessi ed effettuare pubblicazioni ai fini statistici.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Sunshine regulation

- ✓ **obbligo di pubblicazione per tutti i gestori** sul proprio sito *internet*:
 - I. del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;
 - II. degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali *standard* (a partire dal 2024);
 - III. della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,
 - IV. dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

- ✓ l'Autorità afferma che lei stessa e l'Etc possono utilizzare i dati e le informazioni trasmesse dai gestori, al fine di effettuare controlli a campione sulla veridicità dei dati trasmessi ed effettuare pubblicazioni ai fini statistici

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Altre Disposizioni

All'art. 3, della Deliberazione n. 15/2022, l'Autorità ha introdotto alcune disposizioni in merito alla dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico. Tali disposizioni prevedono che le utenze non domestiche che hanno optato per la fuoriuscita dal servizio pubblico di raccolta dei rifiuti, entro il 31 gennaio di ciascun anno, al fine di poter usufruire delle agevolazioni previste dall'Ente, devono trasmettere tramite Pec all'Ente stesso la documentazione attestante la quantità di rifiuti effettivamente avviati a riciclo nell'anno precedente.

L'art. 4 prevede che in caso di subentro gestionale, il gestore subentrante sia tenuto a rispettare gli *standard* qualitativi riportati nella Carta di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti.

Da ultimo, l'Autorità riporta alcune modificazioni alla Deliberazione n. 444/2019 in materia di trasparenza, per adeguare il “*Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti*” alle disposizioni del “*Tqrif*”.

Tra le varie modifiche, segnaliamo che è stato tolto il riferimento al periodo di regolazione fino al 31 dicembre 2023, e i gestori devono effettuare gli adeguamenti derivanti dalla nuova formulazione della “*trasparenza*” entro il 31 dicembre 2022.

Il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani («*Tqrif*»)

Schema di sintesi dei principali adempimenti per l'Ufficio Entrate

Adempimento	Riferimento « <i>Tqrif</i> »	Note
Adozione Carta di qualità del servizio	Art. 5	Unica carta di qualità per l'intero servizio integrato di gestione dei rifiuti
Aggiornamento modelli dichiarativi e di cessazione	Artt. 7 e 10	
Gestione reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica importi	Artt. 13, 17 e 18	
Sportello <i>online</i> e fisico	Artt. 19 e 22	Obblighi <u>NON</u> applicabili allo Schema Regolatorio I
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22	
Gestione bollettazione ordinaria, rateazioni e rettifica importi dovuti	Titolo V	
Rispetto dei livelli di qualità generali	Art. 53, Tabella 1	I livelli differiscono in base allo schema regolatorio. Per lo schema regolatorio I non sono applicati
<i>Sunshine regulation</i>	Titolo XIII	
Obblighi di registrazione e comunicazione dati	Titolo XIII	

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

DOTT. ALESSANDRO MAESTRELLI
ALESSANDRO.MAESTRELLI@GMAIL.COM

Prossimo appuntamento:

ASMEL Associazione per la
Sussidiarietà e la
Modernizzazione degli Enti
Locali

www.asmel.eu

800165654

webinar@asmel.eu