



Circolare TRIBUTI LOCALI

Circolare 17 febbraio 2022

Gli standard di qualità Arera per i rifiuti urbani

➔ Premessa

Arera ha approvato il [Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani](#), contenente i nuovi standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023.

Malgrado manchi ancora molto tempo, i Comuni sono da subito chiamati a un nuovo adempimento, ovvero a scegliere a quale dei 4 schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato) conformarsi, in base al livello di servizio effettivo di partenza, individuando all'interno del Piano economico finanziario 2022-2025 i costi eventualmente connessi all'adeguamento alle nuove disposizioni dell'Autorità.

In questa circolare analizzeremo gli aspetti operativi di maggior rilevanza per l'Ufficio Tributi, premettendo che, mentre gli obblighi di servizio sono comuni a tutti gli schemi regolatori, gli standard qualitativi riferiti alle prestazioni da garantire agli utenti vengono considerati solo per gli schemi regolatori da II a IV.

➔ Nuovi obblighi e standard di servizio

Come detto in premessa, con la [delibera 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/Rif](#) è stato approvato il nuovo Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che prevede un set di obblighi minimi legati alla qualità contrattuale e tecnica. L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha introdotto le suddette condizioni minime ed omogenee per tutte le gestioni, oltre ad alcuni standard differenziati sulla base di scenari prestabiliti.

Il documento si rivolge a **tutti i gestori del servizio integrato** di gestione dei rifiuti urbani, **ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono**.

Secondo le nuove disposizioni ARERA, il Comune, solitamente gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, è tenuto al rispetto di numerosi obblighi entro le tempistiche previste nel TQRIF.

L'ETC potrà comunque individuare un diverso soggetto obbligato agli adempimenti inerenti alcuni specifici aspetti delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e di

spazzamento e lavaggio delle strade, previa intesa con i gestori dei suddetti servizi e con le associazioni dei consumatori locali.

Trascurando gli elementi legati agli aspetti più tecnici del servizio riguardanti società multiservizi e l'Ufficio Tecnico comunale, ci focalizzeremo su quelli inerenti l'operatività dell'Ufficio Tributi ed in particolare:

- le prestazioni legate all'iscrizione, alla variazione o alla cessazione delle utenze a ruolo;
- le procedure riguardanti i reclami (riferite all'entrata);
- le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi bollettati e non dovuti;
- la gestione degli sportelli fisici e dei portali online (punti di contatto con l'utente);
- le modalità e la periodicità dei pagamenti;
- le modalità di rateizzazione.

Si rimanda alla consultazione completa degli indicatori e degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio come riportati nella Tabella 1 dell'art. 53.1, [Allegato A della delibera n. 15/2022](#) e agli obblighi di servizio indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I del TQRIF.

➤ I nuovi obblighi dichiarativi

Occorre premettere che il termine di presentazione della dichiarazione TARI è disciplinato dalla [Legge 147/2013](#) e fissato **entro il 30 giugno** dell'anno successivo a quello al quale le variazioni si riferiscono.

Il TQRIF prevede invece che l'iscrizione al servizio rifiuti debba avvenire entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, presentando apposita comunicazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online (art. 6); l'ente potrà addirittura prevedere un termine ancora più stringente, comunque non inferiore a **30 giorni solari**, nelle gestioni in tariffazione puntuale.

La modulistica che occorre predisporre dovrà riportare tutti i dati anagrafici dell'utente, i recapiti (mail, telefono, indirizzo), i dati identificativi dei locali (catastali e metrici) e la data di inizio da comprovarsi in modo certo (ad esempio, prevedendo di allegare copia del contratto d'affitto o l'attestazione dell'attivazione delle utenze di rete o anche mediante autocertificazione).

In aggiunta, si dovranno riportare anche le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti e, nel caso, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta differenziata, nonché le indicazioni su dove poter consultare la Carta della qualità del servizio. Per evitare che il modello diventi troppo lungo, è possibile indicare un semplice rimando al sito internet dove tali ultime informazioni potranno essere consultate, pur consentendo all'utente che ne faccia richiesta di averne una copia cartacea.

Entro **30 giorni lavorativi** dalla presentazione della denuncia di iscrizione, l'ente dovrà inviare una comunicazione all'utente in cui dovrà obbligatoriamente indicare:

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

Nel caso l'Ufficio Tributi si occupi anche della distribuzione dei contenitori della raccolta porta a porta, è importante sapere che la consegna degli stessi è prevista entro **5 giorni lavorativi** dalla data di iscrizione dell'utenza.

Anche le **dichiarazioni di variazione/cessazione** soggiacciono a termini e modalità dichiarative simili a quelle per l'iscrizione, ovvero entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, avendo cura di indicarne la data in cui è intervenuta, adeguatamente documentata. **Non è prevista però la possibilità di restringere ulteriormente il predetto termine** (art. 10, [All. A](#)).

Non rientrano nei suddetti termini dichiarativi le utenze non domestiche che effettuano la scelta di non avvalersi del servizio pubblico, per le quali restano confermati i termini previsti dal legislatore (artt. 10.2 e 11.4, [All. A](#)).

L'art. 3 della [delibera n. 15/2022](#) fissa al **31 gennaio** di ogni anno il termine di presentazione (via PEC o con altri strumenti digitali) della documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente a quello in cui si chiede l'esonero o la riduzione della quota variabile.

Da quanto sopra appare chiaro che i Comuni, dal prossimo anno, dovranno rivedere i termini attualmente previsti nei propri regolamenti TARI, così come le Carte della qualità e la modulistica.

Dal punto di vista gestionale, la riduzione dei termini dichiarativi favorirà un più rapido aggiornamento della banca dati comunale, ma il lavoro complessivo è destinato ad aumentare, vista l'introduzione dei nuovi obblighi comunicativi con l'utenza.

➡ **Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

Dopo la ricezione di un reclamo o di una richiesta di informazioni relativi al servizio di propria competenza, l'Ufficio Tributi ha **30 giorni lavorativi** per fornire una risposta scritta motivata.

Il termine è invece di **60 giorni lavorativi** se si tratta di una richiesta di rettifica degli importi precedentemente addebitati.

Le **risposte motivate a tutti i reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica** degli importi addebitati dovranno comunque rispettare le modalità prestabilite e contenere gli elementi minimi previsti da ARERA, come indicati dall'art. 18 del TQRIF.

➡ **Punti di contatto con gli utenti**

È previsto l'obbligo di istituire uno sportello on line attraverso cui l'utente potrà richiedere assistenza ed inviare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, **istanze di attivazione, variazione e cessazione del servizio**, nonché altre richieste legate al servizio stesso. Considerando che molti utenti hanno scarsa confidenza con gli strumenti digitali, il Comune potrà mantenere uno sportello fisico, in aggiunta o in alternativa allo sportello online.

I Comuni dovranno considerare i costi necessari per dotarsi di sistemi hardware e software eliminacode in grado di indirizzare gli utenti verso il servizio richiesto e l'operatore più adatto, misurando al contempo la qualità del servizio e tutte le interazioni con i contribuenti (tempi di attesa, durata del servizio, ecc.).

È previsto inoltre l'obbligo di istituire almeno un numero verde **totalmente gratuito** a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. ARERA individua anche i tempi massimi di attesa entro cui l'utente deve poter parlare con un operatore.

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

Viene previsto l'invio del documento di riscossione almeno una volta all'anno, dovendosi in tal caso prevedere almeno **due rate di pagamento a scadenza semestrale**, ferma restando la facoltà per il contribuente di pagare in un'unica soluzione. Viene a tal proposito imposta almeno una modalità di pagamento gratuita tra quelle offerte dall'ente. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente. Questo punto rappresenta un ulteriore problema per la gestione dell'entrata. La tassa sui rifiuti di cui all'art. 1, comma 639, della [L. n. 147/2013](#), come poi confermata dall'art. 1, comma 738, [L. n. 160/2019](#), è un tributo in autoliquidazione, con versamenti da effettuarsi entro le scadenze fissate dal regolamento. Diverse pronunce di merito hanno ribadito che la mancata ricezione dell'avviso di pagamento non incide in alcun modo sull'obbligo di rispettare tali termini e fa scattare l'accertamento esecutivo di cui al comma 792, art. 1, [L. n. 160/2019](#). Non è raro che gli avvisi di pagamento recapitati a mezzo posta vengano restituiti a causa di disguidi postali, per la mancanza di una cassetta delle lettere o per l'assenza del nome del destinatario. Non è del tutto chiaro se la disposizione in esame determini l'obbligo di inviare un sollecito prima di emettere l'accertamento, il che comporterebbe l'aggravio dei costi per l'ente, o se debba piuttosto intendersi che, in caso di un generale ritardo nella spedizione degli avvisi rispetto al termine preventivato, si dovrà comunque tener conto di un lasso temporale minimo di 20 giorni per consentire il pagamento senza aggravii per i contribuenti.

Oltre alle scadenze ordinarie, il Comune è tenuto anche a garantire la **possibilità di avvalersi della rateizzazione degli importi dovuti**, previa domanda da presentarsi entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione:

- ➔ agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- ➔ a ulteriori utenti che versino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- ➔ qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

In tali casi, la rata minima non potrà essere inferiore 100 euro, fatta salva la possibilità per il Comune di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto, secondo quanto già previsto nel proprio regolamento sulla rateizzazione.

Un altro termine che differisce rispetto a quanto previsto dall'attuale gestione è quello indicato dall'art. 28 del [TORIE](#), recante "Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti".

ARERA fissa la restituzione di somme erroneamente addebitate (di fatto, i rimborsi e le compensazioni) **entro 120 giorni lavorativi** dalla data di presentazione dell'istanza, accorciando il termine di **180 giorni** previsto dall'art. 1, comma 164, [Legge 296/2006](#).

Per il prossimo anno, gli enti dovranno allineare i termini attualmente previsti dal Regolamento generale delle Entrate o negli appositi regolamenti per i suddetti adempimenti.

➔ Sistemi di rilevazione

Va osservato che i provvedimenti dell'Autorità sono simili a quelli attualmente previsti in altri settori soggetti a regolazione (servizio idrico, gas, energia), solitamente seguiti da società multiservizi che laddove seguano anche la gestione dei rifiuti avranno già a disposizione sistemi di misurazione qualitative e prestazionali.

I problemi maggiori riguardano pertanto la gestione comunale del servizio rifiuti urbani che risulta stravolta, non potendo prescindere da sistemi di rilevazione e misurazione, attualmente non previsti nella P.A.

Negli Schemi regolatori II, III e IV sarà infatti necessario rilevare:

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

Alla fine di tutti i processi, il rispetto degli standard di qualità sarà calcolato con riferimento alla singola tipologia di prestazione, garantita in ciascuna gestione, in base alla formula riportata nell'art. 53.5 del [TORIF](#).

➔ Obblighi di registrazione

Le informazioni e dati concernenti le **prestazioni soggette a livelli generali di qualità**, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento e la casella di posta elettronica dedicata dovranno essere annotati dai singoli gestori su un registro avvalendosi di un'apposita piattaforma informatica. Annualmente ARERA potrà effettuare la verifica del rispetto degli standard qualitativi a campione.

Gli attuali gestionali dovranno consentire un'ottimizzazione dei processi interni, collegandosi ai portali esterni (sportello online e registro elettronico), sia nella fase di importazione che in quella di esportazione dei dati, per evitare di dover reinserire la stessa informazione più volte.

I dati dovranno essere conservati per un periodo non inferiore ai 3 anni solari successivi a quello della registrazione. Conseguentemente, gli enti dovranno disporre anche di idonei servizi per la conservazione digitale di tutti i dati.

➔ I compiti del Comune

Le nuove disposizioni hanno un forte impatto sulle attività gestionali del Comune, interessando sia le utenze domestiche che le non domestiche.

Occorre premettere che gli obblighi di cui trattasi entreranno in vigore solo dal **1° gennaio 2023**, ma già da quest'anno, precisamente **entro il prossimo 31 marzo**, gli Enti Territorialmente Competenti (ETC) dovranno individuare in quale tra i 4 scenari predeterminati dall'Autorità si configura il proprio servizio, sulla base del livello qualitativo previsto nel contratto di servizio/Carta della qualità vigenti, prevedendo i relativi costi nel PEF.

Se il Comune ricopre anche il ruolo di ETC, il primo passo da compiere è quindi quello di valutare il rispettivo livello di partenza in base alla strutturazione dell'Ente.

Sarà necessario consultarsi anche con il gestore/i gestori dei vari servizi della gestione rifiuti per garantire la scelta di un livello sostenibile all'intera gestione.

Per effettuare la valutazione del proprio livello iniziale, gli uffici potranno verificare il rispetto delle tempistiche partendo dai seguenti elementi:

- ➔ tempistiche indicate dall'Ufficio Tributi nella Carta qualitativa, con particolare riferimento a tutti gli aspetti di propria competenza;
- ➔ tempistiche previste dalla normativa vigente, laddove non siano stati previsti tempi migliorativi nella Carta qualitativa;
- ➔ tempistiche ricavate dall'effettivo riscontro tra la presentazione della pratica risultante al protocollo dell'ente e la data di evasione della pratica.

Fatte le opportune valutazioni ed individuato il livello iniziale, si dovranno quantificare i costi da inserire nel PEF per i necessari adeguamenti.

Visto il poco tempo e considerato che si tratta di un costo previsionale, molte società che stanno redigendo i PEF consigliano di inserire un valore percentuale, sulla base dell'esperienza acquisita dai gestori in altri settori soggetti a regolazione.

Non è escluso che lo schema scelto possa evolversi per effetto di migliorie successivamente adottate, dandone atto nella redazione dei futuri PEF ed aggiornando i relativi costi e la Carta della qualità.

Per quanto sopra esposto, laddove i gestori abbiano già predisposto i relativi PEF grezzi o qualora l'ETC abbia già redatto il PEF pluriennale senza considerare gli aspetti qualitativi, **sarà necessario apportare le opportune modifiche al fine di concludere tutto l'iter di approvazione del PEF**, sempre entro il 31 marzo.

➔ Conclusioni

Il TQRIF è lo strumento con cui ARERA mira ad uniformare gli standard di servizio in tutto il Paese. La nuova impostazione tende a salvaguardare l'utenza che si avvale del servizio, imponendo ai gestori dei singoli servizi termini e condizioni prefissati, che saranno monitorati per l'intera durata del periodo contrattuale.

Il rispetto di tutte le condizioni, da prevedere anche nelle rispettive Carte di qualità del servizio, impatta anche sui **meccanismi incentivanti previsti dal MTR-2**, ai fini del calcolo del PEF.

Il mancato rispetto delle stesse comporterà invece **indennizzi per l'utenza, un minor allentamento dei limiti alla crescita** e, nei casi previsti, l'applicazione di **sanzioni per inadempienza** (ancora da stabilire).

Ma quanto sin qui esposto porta anche ad altre riflessioni.

In primo luogo, un termine così ravvicinato (31 marzo) per scegliere lo schema regolatorio di riferimento, dovendo fare le opportune valutazioni in termini di fattibilità e costi, da inserire nel PEF, costringe gli enti a prevedere importi molto approssimativi, col rischio di un incremento dei costi sulle future gestioni.

Il secondo aspetto riguarda i contrasti normativi, inerenti la corretta applicazione del tributo TARI o della TARIP, che i Comuni devono fronteggiare: molti aspetti della L. n. 147/2013 differiscono rispetto a quanto previsto dall'Autorità; gli enti ritengono che il potere regolatorio di ARERA non possa essere esercitato ponendosi al di fuori del perimetro normativo vigente, in contrasto con norme primarie e senza tener conto degli aspetti legati alla potestà regolamentare per effetto dell'[art. 52 del D.Lgs. 446/1997](#).

Si spera che i chiarimenti arrivino presto, considerato che le modifiche regolamentari che troveranno applicazione dal 1° gennaio 2023 saranno da predisporre entro il 31/12/2022, così come la revisione della complessiva organizzazione del servizio in considerazione dell'appesantimento di molti degli aspetti gestionali.

In aggiunta a questo ultimo aspetto, si pongono dubbi sull'effettiva sostenibilità di quanto previsto nel TQRIF, posti i limiti legati alla digitalizzazione della P.A. e alla strutturazione degli enti stessi con vincoli assunzionali diversi rispetto al settore privato.

Saranno molti gli enti che, almeno inizialmente, decideranno di adottare lo Schema regolatorio I, certamente più in linea con la condizione attuale, dovendo garantire "solo" il rispetto dei nuovi obblighi di servizio ma non anche quello degli standard qualitativi, per poi cercare di migliorare il livello, dotandosi degli strumenti necessari.

In altri casi l'esternalizzazione della gestione sarà però una scelta obbligata. Tutti gli obblighi di cui trattasi comportano infatti costi aggiuntivi che, seppur da prevedere all'interno dei PEF (componenti previsionali CQ - Art. 9.2 MTR-2), ne aumentano il costo finale con aggravii anche per quelle realtà che oggi garantiscono comunque un servizio efficiente a costi minori.

Se non avete ricevuto una circolare precedente o comunque desiderate che vi venga reinviata, potete richiederla a: redazione@entionline.it oppure via fax allo 02/87366244.

Ultime circolari Tributi:

Circolare Tributi 14 febbraio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 10 febbraio 2022 - Aliquote IMU 2022: quali margini per i Comuni ?

Circolare Tributi 7 febbraio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 3 febbraio 2022 - Predisposizione del PEF 2022

Circolare Tributi 31 gennaio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 27 gennaio 2022 - Imposta di soggiorno: l'evoluzione del ruolo del gestore

Circolare Tributi 24 gennaio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 20 gennaio 2022 - Le novità in materia di riscossione locale

Circolare Tributi 17 gennaio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 13 gennaio 2022 - Abitazione principale del nucleo familiare: norma più chiara dal 2022

Circolare Tributi 10 gennaio 2022 - Notiziario

Circolare Tributi 4 gennaio 2022 - Novità tributarie: ambiti applicativi e previsioni di gettito

Circolare Tributi 20 dicembre 2021 - Notiziario

Circolare Tributi 17 dicembre 2021 - Le novità relative al canone unico patrimoniale per gli impianti di telefonia