ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

Prot. 00305/u

Lanciano, lì 05 GEN. 2023

Spett.li
Comuni Soci
Richiedenti supporto per adempimenti TQRIF

C.a.
Sig. Sindaco
Ufficio Ragioneria/Tributi
Ufficio Tecnico/Ambiente

Oggetto: Deliberazione ARERA 18 gennaio N. 15/2022/R/RIF TQRIF. - **Invio Modelli da pubblicare sul sito del Comune.**

In ossequio a quanto previsto dalla deliberazione Arera n. 15/2022/R/Rif TQRIF, e in riferimento alla Vostra adesione alla ns. proposta di assistenza prot. 12578/u del 19/09/2022, inviamo in allegato:

- ✓ **Modello per reclami, richieste di informazioni e rettifica degli importi (art. 17.1 TQRIF);**
- ✓ **Modello per le utenze non domestiche di richiesta attivazione variazione/cessazione del servizio (artt. 6.3 - 10.3 TQRIF);**
- ✓ **Modello per le utenze domestiche di richiesta attivazione, variazione/cessazione del servizio (artt. 6.3 - 10.3 TQRIF).**

Vi preghiamo di controllare che tutte le informazioni riportate nei modelli siano confacenti a quanto previsto per le utenze presenti nel Vostro Comune e completare le parti evidenziate in giallo.
I modelli dovranno essere pubblicati (in formato word e/o pdf) sul sito internet del Comune nella "**Sezione Trasparenza Rifiuti ARERA".**
La della predetta sezione era già stata prevista dalla delibera ARERA 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TTR), poi aggiornata con la deliberazione 15/2022/R/rif., e come da ultimo anche ribadito dalla comunicazione dell'AGIR Protocollo N. 0000029 del 02/01/2023.

Si ricorda, come stabilito dall' Allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022 - TQRIF, in merito alle risposte che il Comune, quale gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti, è tenuto a dare occorre rispettare quanto segue:

Articolo 7 - Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio.

ECO. LAN. S.p.A. *Sede legale e amministrativa:* Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
+39 **0872.716332** - +39 **0872.715087** protocollo@pec.ecolanspa.it - info@ecolaspa.it www.ecolanspa.it
Sede operativa: Via S.P. Pedemontana – Loc. Cerratina - 66034 Lanciano (CH) - +39 **0872 50454**
Capitale sociale Euro 3.047.850,00 i.v. - C.F. e P.I. 01537100693 – REA 140427

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0000305 del 05-01-2023 partenza

7.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;

b) il codice 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.

7.2 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Articolo 11 - Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

11.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

11.2 Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

11.3 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

11.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0000305 del 05-01-2023 partenza

Articolo 18 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati.

18.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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.

18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1:

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.

18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, 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.

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

Entro breve riceverete le bozze dei Regolamenti TARI con gli aggiornamenti previsti dalla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 N. 15/2022/R/RIF TQRIF in modo che possiate provvedere alla loro approvazione congiuntamente all'approvazione delle tariffe.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0000305 del 05-01-2023 partenza

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento si inviano cordiali saluti.

Il Direttore Generale della Eco.Lan. s.p.a.
Dott. Massimo Ranieri

Allegati:

☐ *Modello richieste di informazioni, reclami o rettifica degli importi (art. 17.1 TQRIF);*

☐ *Modello di richiesta attivazione variazione/cessazione del servizio per utenze non domestiche (artt. 6.3 - 10.3 TQRIF);*

☐ *Modello di richiesta attivazione, variazione/cessazione del servizio per utenze domestiche (artt. 6.3-10.3 TQRIF)*

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0000305 del 05-01-2023 partenza