



Supporto in materia di adeguamento al livello di qualità del servizio di gestione della tariffa TARI e rapporto con gli utenti (TQRIF) – Deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif

Il quadro regolatorio sulla qualità (TQRIF ARERA)

In data 21 gennaio 2022 ARERA ha pubblicato sul proprio sito internet la Deliberazione 15/2022/R/Rif con la quale viene introdotto il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF). Con le nuove disposizioni l’Autorità fissa una serie di obblighi di servizio e di standard di qualità da rispettare a cura di tutti gli operatori del settore rifiuti; vengono individuati quattro Schemi regolatori a seconda del livello qualitativo perseguito (che va da minimo a intermedio ad avanzato) e per ciascuno sono determinati diversi standard qualitativi da garantire a partire dal 1° gennaio 2023.

L’anno in corso si connota dunque come periodo di adeguamento che tutti i Gestori dovranno utilizzare per introdurre tutte le modifiche necessarie ad adempiere agli obblighi previsti dall’Autorità.

Proposta

Grazie all’esperienza maturata dallo staff tributi soprattutto in materia di Piani Finanziari e Tariffe ed in generale nei servizi resi agli uffici tributi, NeoPA propone un servizio di supporto, capace di fornire l’assistenza necessaria a tutti i Comuni (anche Enti Territorialmente Competenti) per l’adeguamento allo schema regolatorio scelto, entro il 31 dicembre 2022. Il nostro personale sarà a disposizione telefonica e via email per chiarire tutti gli aspetti relativi all’applicazione del nuovo metodo e per accompagnare i Vostri uffici nella stesura di tutti i documenti necessari.

Quanto di seguito descritto si rende necessario per i Comuni la cui Gestione rientra **nello Schema regolatorio minimo** (Schema I). Per l’adeguamento agli obblighi di qualità relativi a **schemi differenti dallo Schema I** sarà eventualmente predisposto differente preventivo.

Alessandria • Genova • Milano

Il Servizio comprende:

- la predisposizione di una Carta della qualità del servizio di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti già integrata con le informazioni che ci fornirete;
- (se il Comune è anche ETC) l'invio di uno schema di delibera di Giunta per l'approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria, integrando le singole Carte predisposte da ogni Gestore;
- la revisione del Regolamento TARI funzionale all'inserimento della disciplina introdotta da ARERA con TQRIF; per i Comuni a cui non è mai stato fornito supporto da parte di NeoPA si potrà attivare anche la revisione complessiva del Regolamento TARI (facoltativa);
- la predisposizione di un modello di richiesta di attivazione del servizio (ex Dichiarazione di apertura TARI) contenente tutti gli elementi richiesti all'art. 6.3 del TQRIF;
- la predisposizione di una brochure con informazioni relative alla raccolta (facoltativa);
- la predisposizione di un modello di riscontro alla richiesta di attivazione del servizio contenente elementi di cui all'art. 7.1 del TQRIF;
- la predisposizione di un modello di richiesta di variazione/cessazione del servizio contenente tutti i campi richiesti all'art. 10.3 del TQRIF;
- la predisposizione di un modello di riscontro alla richiesta di variazione/cessazione del servizio contenente gli elementi di cui all'art. 11.1 del TQRIF;
- la predisposizione di un modello di richiesta di rettifica degli importi;
- la predisposizione di un modello di reclamo;
- la predisposizione di un modello di riscontro alle richieste di informazioni, reclami o rettifica degli importi contenente gli elementi previsti dagli artt. 18.1, 18.2 e 18.3 del TQRIF;
- il supporto per l'attivazione di un numero verde gratuito;
- l'adeguamento dell'avviso di pagamento, delle date di emissione e delle scadenze di versamento;
- la predisposizione di una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio sulla base dello Schema I (art. 3.1 TQRIF).

Tutti gli schemi ed i modelli sopra indicati saranno forniti al Comune già personalizzati con le indicazioni e le caratteristiche specifiche di ciascun servizio.

Tempistiche e corrispettivo

Il corrispettivo per il servizio sopra descritto varia sulla base della dimensione demografica del Comune: per richiedere preventivo scrivere a marketing@neopa.it. Le attività saranno svolte subito dopo aver ottenuto conferma della proposta e concluse entro un lasso di tempo di 15 giorni dall'affidamento formale.