

- **SCHEMA REGOLATORIO**
- **MODALITA' DI ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE DEL SERVIZIO**
 - DICHIARAZIONE – CONTENUTI
 - MODALITA' PRESENTAZIONE
 - DECORRENZA EFFETTI
 - CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE
 - COMUNICAZIONE PREVENTIVA DELLA SCELTA DEL SERVIZIO PRIVATO (UTENZE NON DOMESTICHE) ai sensi dell'art. 238, comma 10, d.lgs. 152/2006
- **GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**
 - MODALITA' PRESENTAZIONE
 - RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI
- **PAGAMENTI E RATEIZZAZIONI (ART. 23 – 28 TQRIF)**
 - PROCEDURA DI RIMBORSO/COMPENSAZIONE (art. 28 TQRIF)
 - RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI
- TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA ????

SCHEMA REGOLATORIO (ART. 3 TQRIF)

Il Consorzio ACEA Pinerolese, quale Ente territorialmente competente del SUB AMBITO 12 – PINEROLESE, ha determinato, con provvedimento Assemblea Consortile n. 02 del 29 aprile 2022, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento nello schema I “livello qualitativo minimo” di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.

Resta inteso che il Consorzio, acquisite le informazioni richiamate negli obblighi di servizio di cui ai provvedimenti Arera, andrà a creare il percorso prescrittivo che partendo dallo schema regolatorio approvato prevederà standard di qualità migliorativi tendenti a raggiungere gli schemi successivi.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 6-12 TQRIF)

1. Ai fini di conciliare le disposizioni normative TARI (Legge 147/2013 come aggiornata dall'Art. 1, c. 684 post decreto crescita - D.L. n. 34/2019) con quelle ARERA (Art. 6.1 All. A delib. Arera n. 15/2022/R/Rif) si precisa che la denuncia TARI coincide con la richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio non solo per le nuove utenze, ma anche per tutte le utenze già attive. (vedere modulistica allegata)
Il servizio viene reso anche in mancanza di denuncia TARI, fatta salva l'applicazione delle conseguenti sanzioni previste dalle norme di legge e regolamentari nei casi di omissione o infedeltà (esigenze di decoro urbano e salute pubblica).
Allo stesso modo, il servizio viene reso nel periodo che trascorre tra la presentazione della denuncia e l'eventuale efficacia «differita» per disposizione regolamentare (es. quando si dispone che la tassazione parte dal bimestre successivo alla denuncia) e si interrompe in caso di cessazione effettiva o attivazione di nuova utenza
2. Termini presentazione (richiesta attivazione/variazione/cessazione Tari)

Allegato A

La richiesta di **attivazione** Tari deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro **trenta/novanta (30/90) giorni** solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile (ai soli fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari "Art. 6.1 All. A delib. Arera n. 15/2022/R/Rif").

Resta inteso che il comune non potrà sanzionare l'omessa/tardiva dichiarazione laddove la domanda di iscrizione venga presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo all'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. (*Legge 147/2013 come aggiornata dall'Art. 1, c. 684 (post decreto crescita - D.L. n. 34/2019)*).

La richiesta di **variazione/cessazione** Tari deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di avvenuta variazione o cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile (ai soli fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari "Art. 6.1 All. A delib. Arera n. 15/2022/R/Rif").

Resta inteso che il comune non potrà sanzionare l'omessa/tardiva dichiarazione laddove la domanda di variazione/cessazione venga presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo all'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. (*Legge 147/2013 come aggiornata dall'Art. 1, c. 684 (post decreto crescita - D.L. n. 34/2019)*).

La cessazione della conduzione od occupazione dei locali e delle aree deve essere comunicata preventivamente al Comune ed ha effetto dal giorno successivo all'ultimo vuotamento registrato sulla chiave elettronica (nel caso di servizio domiciliare esternalizzato con contenitori muniti di appositi sistemi di chiusura e conferimenti controllati) e dal giorno successivo a quello della restituzione o del ritiro dei contenitori consegnati (nel caso di servizi dedicati).

Il modulo di attivazione/variazione/cessazione a ruolo TARI è reperibile sul sito internet del Comune/gestore ACEA/Consorzio (Allegato B)

Il Comune provvede a dare risposta alla richiesta di attivazione/variazione/cessazione Tari entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente. Nell'ambito dei servizi domiciliari esternalizzati il rilascio della tessera elettronica per il conferimento, funzionale all'accesso al servizio, è rilasciata contestualmente all'iscrizione a ruolo (o comunque a causa di anomalie tecniche entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta).

Le eventuali attrezzature necessarie per la raccolta rifiuti saranno consegnate da parte di ACEA e/o del Comune entro 5 giorni lavorativi (10 in caso di necessità di sopralluogo) dalla data di avvenuta iscrizione a ruolo (emissione della tessera).

Al fine di garantire la corretta attivazione/variazione/cessazione del servizio ed il rispetto dei termini necessita un costante scambio dati tra Comune (titolare dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e ACEA (titolare del servizio).

Il Comune dispone di liste di carico aggiornate al fine di consentire la corretta emissione dei documenti di pagamento, nell'interesse del contribuente.

DICHIARAZIONE – CONTENUTI

Il modulo di richiesta di iscrizione/variazione/cessazione ruolo Tari (servizio) deve contenere i seguenti elementi essenziali/campi obbligatori:

Allegato A

1. Occupante/Detentore;
2. Dati catastali, numero civico di ubicazione;
3. Data inizio del possesso/variazione/cessazione (compreso il motivo della variazione/cessazione);
4. N. Componenti del nucleo familiare costituente la singola utenza;
5. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
6. i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - a) per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - b) 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;
7. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
8. i dati identificativi dell'utenza:
 - a) indirizzo
 - b) superficie (quella calpestabile misurata sul filo interno dei muri perimetrali di ciascun locale)
 - c) dati catastali dell'immobile
9. l'oggetto della variazione;
10. in aggiunta:
 - a) per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati (i componenti potranno essere acquisiti dai registri anagrafici comunali con obbligo di dichiarare gli ulteriori occupanti non residenti). Il comune si riserva la possibilità di calcolare un numero convenzionale di componenti per le utenze non residenti pari a ____
 - b) per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
11. la data in cui ha avuto inizio il possesso, la detenzione dell'immobile / variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00
12. Informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi, sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, sulle modalità di consegna delle attrezzature e/o qualsiasi altra indicazione sono presenti sul sito internet dei gestori del servizio.

MODALITA' PRESENTAZIONE

La richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (...)

- I. a mezzo posta cartacea o fax
- II. via e-mail o mediante sportello fisico
- III. compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dei gestori in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. (qualora previsto dagli applicativi Tari comunali)

L'identificazione del soggetto che presenta istanza di attivazione/variazione/cessazione avviene:

- I. spedizione postale: attraverso sottoscrizione (con firma autografa) unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore
- II. consegna allo sportello fisico: attraverso sottoscrizione dell'interessato (con firma autografa, prevista identificazione, in presenza del dipendente addetto) oppure attraverso sottoscritte e presentate unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore
- III. spedizione telematica: sottoscrizione mediante firma digitale, altra firma elettronica qualificata, sistema pubblico di identità digitale (SPID), carta di identità elettronica (CIE), carta nazionale dei servizi (CNS) oppure segnalazione sottoscritta (con firma autografa) presentata unitamente alla copia del documento di identità

DECORRENZA EFFETTI

Le richieste di attivazione/variazione/cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio/fine oppure è variato il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta presentata dall'utente ovvero dalla data di presentazione della richiesta.

Se la dichiarazione avviene oltre il termine previsto dal regolamento, il tributo non è dovuto quando il contribuente dimostri di non avere continuato il possesso/occupazione/detenzione dei locali e delle aree, ovvero se il tributo sia stato assolto dal subentrante.

Nel caso di servizio domiciliare esternalizzato con contenitori muniti di appositi sistemi di chiusura e conferimenti controllati la decorrenza di cessazione ha comunque effetto dal giorno successivo all'ultimo vuotamento registrato sulla chiave elettronica e dal giorno successivo a quello della restituzione o del ritiro dei contenitori consegnati (nel caso di servizi dedicati).

Restano fatti salvi i termini riportati al punto 4 delle "MODALITA' DI ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE DEL SERVIZIO"

Nel caso di sgravio/rimborso del tributo, lo stesso decorre dalla data di intervenuta variazione/cessazione (se presentata nei termini) o dalla data di presentazione della richiesta di variazione/cessazione (se presentata oltre i termini).

Nel caso di incremento di addebito del tributo lo stesso decorre dalla data di intervenuta variazione/cessazione (ancorchè se presentata oltre i termini)

La decorrenza di cui sopra dovrà comunque essere in coerenza con quanto previsto dalla tassazione Tari (es. bimestre solare successivo)

CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE

Il Comune (gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - G.T.R.U.) registra tutti le richieste pervenute dagli utenti e predispone un'adeguata risposta entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta attivazione / variazione / cessazione Tari (servizio); la ricevuta di presentazione della dichiarazione TARI rappresenta la presa in carico della richiesta e l'accettazione di attivazione/variazione/cessazione del servizio
- il codice utente e il codice utenza
- il codice identificativo di riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta (incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti)
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione / la variazione o la cessazione del servizio
- la tracciatura prevista dallo schema regolatorio TQRIF costituisce "registrazione" per gli enti gestori

COMUNICAZIONE PREVENTIVA DELLA SCELTA DEL SERVIZIO PRIVATO (UTENZE NON DOMESTICHE) ai sensi dell'art. 238, comma 10, d.lgs. 152/2006

Le utenze non domestiche che intendono uscire dal servizio pubblico per la raccolta ed avviare a recupero i propri rifiuti attraverso soggetti terzi, devono presentare la richiesta ai sensi del DL 41/21 entro il 30 giugno di ogni anno.

Allegato A

Le richieste di variazione/cessazione hanno effetto dalla data in cui è intervenuta l'istanza se la relativa richiesta è avvenuta entro 90 giorni, altrimenti dalla data di presentazione della richiesta se successiva.

Gli effetti delle richieste di applicazione della riduzione per avvio a recupero di cui all'art. 238, co. 10 D.Lgs. 152/2006 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo alla richiesta.

Il Comune provvede a dare risposta alla richiesta di variazione/cessazione entro 30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta.

Le utenze richiedenti si impegnano a produrre entro il mese di gennaio dell'anno successivo attestazione di avvenuto recupero, rilasciata dal soggetto che ha svolto l'attività.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. 13-18 TQRIF)

Il Comune (gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - G.T.R.U.) e/o il gestore del servizio ACEA registra tutti i **reclami/richieste di informazioni** scritte pervenuti dagli utenti/cittadini.

Le modulistiche possono essere scaricabili dal sito internet dei gestori e/o disponibili presso i punti di contatto con l'utente; deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

1. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
2. i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - cognome, nome e codice fiscale;
 - il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio 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.

E' fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare la modulistica purchè contenga almeno gli stessi campi obbligatori.

Il Comune (gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - G.T.R.U.) e/o il gestore del servizio ACEA predispone un'adeguata risposta entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

1. il riferimento alla richiesta di reclamo/informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
2. il codice identificativo di riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta (incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti)
3. in riferimento al reclamo scritto nella risposta devono inoltre essere riportati:
 - 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.
4. in riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, da effettuare entro 60 giorni lavorativi dalla sua ricezione, devono inoltre essere riportati:
 - 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;

Allegato A

- 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.

Al riguardo si precisa quanto segue:

1. la tracciatura prevista dallo schema regolatorio TQRIF costituisce "registrazione" per gli enti gestori
2. Si impone nella risposta l'uso di un linguaggio chiaro, comprensibile con utilizzo di una terminologia di uso comune
3. Se l'utente/cittadino indica un indirizzo di posta elettronica questo deve essere utilizzato prioritariamente come mezzo per la risposta

ARERA non prende in considerazione nel TQRIF le segnalazioni verbali; le segnalazioni telefoniche vengono prese in carico dai gestori e vengono invitati gli utenti a formalizzarle per iscritto (per la loro tracciatura ai fini della normativa Arera)

MODALITA' PRESENTAZIONE

I reclami/richieste di informazioni devono essere presentati dall'utente/cittadino al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore del servizio:

1. a mezzo posta cartacea o fax
2. via e-mail o mediante sportello fisico (uffici comunali o sportello gestore Acea)
3. compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dei gestori in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. (qualora previsto dagli applicativi Tari comunali)

L'identificazione del soggetto che presenta istanza di reclamo, richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati avviene:

- I. spedizione postale: attraverso sottoscrizione (con firma autografa) unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore
- II. consegna allo sportello fisico: attraverso sottoscrizione dell'interessato (con firma autografa, prevista identificazione, in presenza del dipendente addetto) oppure attraverso sottoscritte e presentate unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore
- III. spedizione telematica: sottoscrizione mediante firma digitale, altra firma elettronica qualificata, sistema pubblico di identità digitale (SPID), carta di identità elettronica (CIE), carta nazionale dei servizi (CNS) oppure segnalazione sottoscritta (con firma autografa) presentata unitamente alla copia del documento di identità

Le segnalazioni scritte sono in capo al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti – (G.T.R.U.). Il Consorzio, ai sensi dell'art. 2, comma 2.4 - TQRIF, ha individuato il gestore del servizio ACEA quale responsabile delle seguenti segnalazioni:

- punti di contatto con l'utente (Numero verde)
- gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni relativi a raccolta e trasporto
- gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni relativi a spazzamento e lavaggio strade (laddove l'attività non sia in capo al comune)
- ogni altra richiesta di informazioni non di diretta competenza del G.T.R.U.

Allegato A

L'inoltro della richiesta al gestore competente deve avvenire entro 5 giorni dal ricevimento; nel caso di impossibilità a fornire risposta al cittadino/utente nei termini richiamati il gestore del servizio deve inviare una risposta preliminare con le informazioni in possesso.

MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (ART. 23 – 28 TQRIF)

TERMINI PER IL PAGAMENTO (art. 23 TQRIF)

L'avviso di pagamento (documento di riscossione nell'ambito della riscossione ordinaria), da parte dell'utenza, deve essere ricevuto almeno 20 giorni prima della data di scadenza del pagamento.

La data di emissione e il termine di scadenza devono essere chiaramente riportati nel documento di riscossione (23.1) e ne costituiscono elementi obbligatori. Il termine di scadenza, nell'ambito dei 20 giorni solari, deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata (23.2).

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente (23.3).

All'utente deve essere fornita adeguata informazione su cosa succede in caso del verificarsi di disguidi dovuti a ritardi del gestore attraverso siti, informazioni su piattaforme, comunicazioni individuali per casi limitati e specifici.

MODALITA' E STRUMENTI DI PAGAMENTO IN REGIME TARI (art. 24 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio (art. 24.1) – (PagoPA, F24,)

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE (art. 26 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta l'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre (Art. 26.1)

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento (art. 1. co. 688, L. 147/2013) a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione (art. 26.2).

La circolare del MEF n. 2/DF del 22.11.2019 consente di effettuare un unico invio all'anno a patto che la prima o le prime rate siano calcolate sulle tariffe deliberate per l'anno precedente e l'ultima rata a saldo, da versare dopo il 1° dicembre, sulle tariffe deliberate per l'anno in corso e pubblicate entro il 28/10.

Ai fini di agevolare la sostenibilità finanziaria da parte dell'utente da conciliare con la garanzia degli equilibri di cassa del bilancio dell'Ente ed il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento (art. 26.4).

RATEIZZAZIONE NEI PAGAMENTI (Art. 27 TQRIF)

In base all'art. 27.1, per ciascuna delle rate di cui all'art. 26, il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di una ulteriore rateizzazione, su istanza:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico/gas/idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC (e non dal Comune in caso di non coincidenza);
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione (complessivamente) emessi negli ultimi due anni

Al documento di riscossione, dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto (art. 27.2)

- Come già previsto dall'art. 1 comma 796 della L. 27 dicembre 2019, n. 160 viene fissato l'importo minimo rateizzabile pari a 100 euro, salvo condizioni migliorative di rateizzazione stabilite dal gestore (art. 27.3)
- La richiesta deve essere presentata dall'utente entro la scadenza del termine del pagamento riportato nel documento di riscossione (art. 27.4)
- «non è prevista la disciplina del mancato rispetto della rateizzazione»

RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI (art. 28 TQRIF)

- Eventuali richiesta di rettifica/compensazione di somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento.
- il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato attraverso:
 - compensazione ossia detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile..... se oltre 120 gg si rimborsa;
 - rimborso ossia rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia oltre i 120 giorni lavorativi di cui al comma 28.3
 - se l'importo non dovuto è inferiore a 50 euro si compensa nel primo documento utile indipendentemente dalla tempistica (deroga)
 - detti termini, calcolati tra la data di ricevimento dell'istanza scritta di rettifica degli importi non dovuti e la data di compensazione/rimborso, sono sostanzialmente equivalenti a 180 giorni

TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE DI RACCOLTA (art. 9 TQRIF)

Le attrezzature necessarie per la raccolta rifiuti (comprese le dotazioni relative ai servizi dedicati) saranno consegnate da parte di ACEA o del Comune, con riferimento alla data di ricevimento della richiesta di iscrizione a ruolo, entro:

- a) 5 giorni lavorativi (se SENZA SOPRALLUOGO) tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e il trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente
- b) 10 giorni lavorativi (se CON SOPRALLUOGO) tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e il trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente

Allegato A

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

A questo fine si richiamano gli obblighi di comunicazione/scambio dati tra gestore delle tariffe/utenti e gestore del servizio al fine di rispettare i termini.