Deliberazione 31 Ottobre 2019 n. 444/2019/R/RIF

All. A - Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° Aprile 2020 - 31 Dicembre 2023

Art. 11 Trasmissione di informazioni tra operatori

				Produzione informazioni	
Art	**Com**	**Titolo Articolo**		**Obblighi Gestore servizio in capo ad Iren Ambiente**	**Obblighi Gestore tariffa in capo ad Iren Ambiente**
			Owner informazione	**come viene trasmessa l'informazione**	**come viene trasmessa l'informazione**
		Obblighi di trasparenza tramite siti Internet		**a), b), c), d), e), f), g), h), i)**	**j), k), l), m), n), o), p), q), r), s)**
		a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, co riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		g) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
		h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambit territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	

3	i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;	Comune o Iren Ambiente, se gestore del servizio	Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza	
	j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/13;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza
	r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza

		s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		Informazione presente sul sito https://www.irenambiente.it/trasparenza

				Obblighi Gestore servizio in capo ad Iren Ambiente	**Obblighi Gestore tariffa in capo ad Iren Ambiente**
			Owner informazione	**come viene trasmessa l'informazione**	**come viene trasmessa l'informazione**
5		**Informazioni generali nei documenti di riscossione**			**a), b), c), d), e), f)**
	5.1.	a) indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		b) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo dell'utente;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		c) dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'import addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa: i) indirizzo e codice utenza; ii) superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati; iii) dati catastali, ove disponibili; iv) categoria di utenza; v) nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile; vi) ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, indicazione di tali quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		d) indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello fisic presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati di cui alle lettere b) e c) del presente comma;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa		informazione presente nell'avviso di pagamento
		e) periodo di riferimento del documento di riscossione; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui alla lettera c) del presente comma è indicata la decorrenza delle medesime dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		f) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste d informazioni, di reclami e/o di richieste di rettifica relativi all'importo addebitato e al pagamento nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti.	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento

				Obblighi Gestore servizio in capo ad Iren Ambiente	Obblighi Gestore tariffa in capo ad Iren Ambiente
				come viene trasmessa l'informazione	come viene trasmessa l'informazione
		Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione	**Owner informazione**		**a), b), c), d), e), f), g), h), i), j)**
6	**6.1.**	a) importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza, ove applicabile, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero per l'attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, qualora i servizi vengano fatturati distintamente, espresso in euro; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui al comma 5.1, lettera c), dal punto ii) al punto v), il documento di riscossione indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento del documento di riscossione;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		b) scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		c) ove applicabile, importo, espresso in euro, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento ai sensi dell'Articolo 1, comma 688, della legge n. 147/13, con relativa scadenza;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		d) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		e) in caso di applicazione di tariffa con misurazione puntuale delle quantità conferite, indicazione, ove rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		f) importo, espresso in euro, e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		g) importo, espresso in euro, degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		h) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi ad imposte, tributi o addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento

		i) estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariff applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;	Comune o Iren Ambiente, se gestore		informazione presente nell'avviso di pagamento
		j) indicazione del sito internet e/o dei recapiti telefonici e/o dell'indirizzo degl sportelli fisici, ove presenti, presso cui è possibile reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento

				Obblighi Gestore servizio, se in capo ad Iren Ambiente	Obblighi Gestore tariffa, se in capo ad Iren Ambiente
				come viene trasmessa l'informazione	come viene trasmessa l'informazione
7		**Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione**	**Owner informazione**		**a), b), c)**
	7.1.	a) elenco delle modalità di pagamento ammesse, ivi compresa l'indicazione d tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa		informazione presente nell'avviso di pagamento
		b) situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compres l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa		informazione presente nell'avviso di pagamento
		c) ove risultino importi ancora dovuti, le procedure che si applicano in caso d ritardato od omesso pagamento, nonché le informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento

				Obblighi Gestore servizio, se in capo ad Iren Ambiente	Obblighi Gestore tariffa, se in capo ad Iren Ambiente
				come viene trasmessa l'informazione	come viene trasmessa l'informazione
		Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione			**a), b), c), d)**
	8.1.	a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il servizio di raccolta e trasporto e/o del gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste d informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		informazione presente nell'avviso di pagamento
		c) recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente
		d) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni di cui all'Articolo 3.	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente

8	**8.2.**	a) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto presso cui tali informazioni sono disponibili;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente
		b) calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente
		c) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente
		d) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambit territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quell di emissione del documento di riscossione, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2.	Comune o Iren Ambiente, se gestore della TARI/tariffa ordinaria		comunicazione sull'avviso di pagamento con rimando al sito di iren ambiente