

COMUNE DI ILBONO
VIA ELINI N° 5
08040 – ILBONO (NU)
P.I. 00133930917

TEL 078233016

Mail: info@comune.ilbono.og.it

Pec: protocollo@pec.comune.ilbono.og.it

Spett.Le

**ARERA (Autorità di Regolazione per Energia
Reti e Ambiente)**

**Sede legale: Piazza cavour, 5
20121 - Milano (MI)**

Tel. 02 655651

Uffici: via dei Crociferi 19

00187 – Roma (RM)

PEC: protocollo@pec.arera.it

OGGETTO: RELAZIONE ART. 58 TQRIF - SCHEMA REGOLATORIO I.

Il sottoscritto Rappresentante legale del Comune di Ilbono, Sindaco Pro Tempore, Dr. Murru Giampietro, CF MRRGPT61H29E283V, residente ad Ilbono in via Jon Fitzgerald Kennedy n. 4 l. 1,
Premessa la deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif di approvazione del TQRIF;

Che l'art. 58 del TQRIF prevede quanto segue:

"58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.

58.3 In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:

a) il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF;

b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c)."

Vista la Deliberazione C.C. n. 2 del 15/04/2022 avente ad oggetto *"Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità TARI per il Comune di Ilbono – periodo 2022-2025 decorrente dall'anno 2023 – (Art. 3 – TQRIF, allegato A alla Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di Ente Territorialmente Competente."* Attraverso la quale il Comune di Ilbono ha scelto lo schema regolatorio I;

Vista la Deliberazione G.C. n. 25 del 19/04/2023 avente ad oggetto *"TQRIF ARERA. APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNITARIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI ILBONO"*;

Vista la deliberazione C.C. n. 7 del 19/04/2023, avente ad oggetto “Adeguamento e modifica regolamento Tari in vigore”, che adegua il regolamento TARI anche a quanto previsto dalla Delibera Arera 03 Agosto 2021 n. 363/2021/r/rif e la Delibera 18 Gennaio 2022 n. 15/2022/r/rif dove si è tentato di contemperare le disposizioni di legge con quelle previste da Arera;

Considerato che l'ente ha previsto sul proprio sito web www.comune.ilbono.og.it un portale trasparenza rifiuti disponibile al seguente link (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=E283>) dove sono presenti tutte le varie sezioni, comprese di modulistica e recapiti telefonici, e che tutte le richieste vengono evase con le seguenti tempistiche:

- richieste telefoniche: in tempo reale, salvo mancanza di documentazione a cura del contribuente;
- richieste in presenza, mediante sportello al pubblico: in tempo reale, salvo mancanza di documentazione a cura del contribuente;
- richieste per iscritto: risposte scritte nel più breve tempo possibile e massimo entro i tempi di legge, salvo sospensione del procedimento per mancanza di documentazione a cura del contribuente.

Considerato che l'ente ha messo a disposizione i propri recapiti telefonici per poter assolvere alle varie esigenze dei contribuenti;

Considerati gli obblighi previsti dalla Tabella 2 Appendice I del punto 58.2 del TQRIF (All. A), riportati nella seguente tabella si comunicano gli obiettivi raggiunti nel 2023:

	Schema I	Obiettivo raggiunto
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità del Servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI
Modalità per la Variazione o Cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI
Procedura per la gestione dei Reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	=====
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui all'Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	=====

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36		n.a.	====
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1		SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43		n.a.	====
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48		SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Tutto ciò premesso si

COMUNICANO

le dovute informazioni:

- numero totale di utenze al 31 dicembre 2023 (n. 1249 oggetti d'imposta), suddivise per tipologia (domestica e non domestica). Oggetti d'imposta Utenze Domestiche (UD) al 31/12/2023 n° 1149 – oggetti d'imposta Utenze Non Domestiche (UND) al 31/12/2023 n° 100; il software calcola gli oggetti d'imposta numerando separatamente anche le pertinenze (delle UD) o aree attrezzate pertinenziali (delle UND);*
- il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito dal TQRIF: **pari a 0 richieste scritte;***
- il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dal TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1; **pari a 0 richieste scritte;***
- il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c). Il tempo medio per la rettifica di una bolletta TARI è pari a circa 10 minuti.*

L'ente ha adeguato il proprio sito web (<https://www.comune.ilbono.og.it/hh/index.php?jvs=0&acc=1>) rendendo disponibile:

- il Portale della Trasparenza dei Rifiuti (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=E283>);
- il portale "cittadino" tramite SPID/CIE (https://sol.comune.ilbono.og.it/ilbono/po/po_login.php) e il portale "imprese" tramite SPID (https://sol.comune.ilbono.og.it/ilbono/po/po_imlogin.php), disponibili sulla Home Page del sito web del Comune di Ilbono, dove entrambe le tipologie di utenza hanno la possibilità di accedere telematicamente, anche da cellulare, per poter verificare la loro situazione tributaria in merito alla TARI compreso denunce ed eventuali posizioni debitorie.

Si segnala che l'ente sta per adeguare ulteriormente il proprio regolamento TARI, entro il 30/04/2024, anche ai fini di concedere ulteriori agevolazioni e regolamentare ulteriormente il servizio.

Si segnala che l'ente auspica:

- un apposito codice tributo per quanto concerne le componenti perequative, dovute dai contribuenti TARI dal 2024, ai fini di agevolare la gestione contabile delle sole somme incassate a tale titolo da riversare;
- un adeguamento delle disposizioni al tenore normativo TARI per facilitare anche le modifiche al gestionale in uso da parte della software house Halley Informatica Srl.

Cordiali saluti

ILBONO, 26/03/2024

IL SINDACO
DR. MURRU GIAMPIETRO
(firmato digitalmente)