

# REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI: GLI ADEMPIMENTI DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica

Villa Umbra, loc. Pila, Perugia

4 Marzo | ore 9.00-13.00

*Formazione a distanza (FAD)*

## PROGRAMMA DIDATTICO

**Docente: Stefano Baldoni**, Dirigente U.O. programmazione servizio finanziario del Comune di Perugia. Revisore dei Conti degli enti locali, da diversi anni svolge con continuità attività di formazione in numerosi corsi in materia di fiscalità locale. Autore di articoli e pubblicazioni in materia di finanza e fiscalità locale.

*Attraverso l'analisi della deliberazione ARERA n. 15/2022 si analizzeranno tutti gli adempimenti a cui saranno tenuti i gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti dal 01/01/2023 e le necessarie attività propedeutiche per non giungere impreparati a tale scadenza da implementare entro il 31/12/2022*

## Principali argomenti trattati:

### Prima Parte – Dott. Stefano Baldoni

- La deliberazione ARERA 15/20222 nel contesto del quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente.
- La deliberazione nella gerarchia delle fonti
- Qualità tecnica e qualità contrattuale
- Schema regolatorio di riferimento, posizionamento nell'ambito della matrice ed azioni dell'Ente territorialmente competente
- Carta della qualità del servizio integrato
- Aggiornamento del TITR delibera n. 444/2019 e integrazione dei siti internet
- Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico
- Richiesta di attivazione del servizio, tempi e risposta scritta
- Richiesta di variazione e di cessazione del servizio, tempi, contenuto risposta scritta e decorrenza
- Classificazione delle richieste scritte dell'utente
- Reclami scritti procedura, contenuto minimo risposta
- Risposta scritta e motivata alle richieste di informazioni
- Richiesta di rettifica degli importi addebitati, tempi e risposta scritta contenuti minimi
- Strumenti di pagamento della TARI
- Periodicità della riscossione e delle rate
- Rateazioni e bonus sociale
- Contenuto modulistica, campi obbligatori
- Punti di contatto con l'utente
- Servizio telefonico, numero e verde e tempi di risposta

CONSORZIO "SCUOLA UMBRA DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA"

- Sportello on line e fisico
- Rimborsi
- Il ruolo del gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti nel caso di gestione non integrata, obblighi circa il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento
- Registrazione di informazioni e dati
- La spinta verso la tariffa puntuale

## **Seconda Parte – Dott.ssa Annalisa Maccarelli**

- Un esempio operativo: Ufficio Tari GESENU

**Destinatari:** Funzionari degli enti locali e territoriali e delle società partecipate, Gestori del servizio integrato, Amministratori locali

### **Materiale didattico**

Il materiale didattico in formato elettronico sarà scaricabile dal sito web della Scuola (dall'area riservata agli utenti), non appena reso disponibile dai docenti. Potranno accedere ai materiali solo coloro che sono regolarmente iscritti al corso.

### **NOTE ORGANIZZATIVE**

#### **Modalità d'iscrizione**

- L'iscrizione al corso dovrà essere effettuata on-line tramite il sito della Scuola [www.villaumbra.it](http://www.villaumbra.it) : nell'area utenti" (navigazione sinistra) cliccare su "Iscriviti OnLine" e seguire le istruzioni. **Si precisa che per l'iscrizione ai corsi dipendenti di Enti pubblici dovranno comunque rispettare le procedure interne al proprio Ente.**
- **Termine per l'iscrizione: 2 Marzo 2022 alle ore 10.00.**  
Si precisa che il corso, al raggiungimento del numero massimo di iscritti, può chiudersi in automatico anche prima del termine indicato.

**Per l'accesso alla piattaforma per la formazione a distanza si rimanda alla guida allegata; a tutti gli iscritti verrà inviato il relativo link e ID webinar.**

#### **Quote di partecipazione**

##### Ente consorziato o convenzionato

- ogni ente ha un numero di posti gratuiti pari a quelli sottoscritti nelle convenzioni;
- per ogni ulteriore iscrizione è previsto un costo pari a **€ 70,00** a persona
- ogni iscrizione oltre i limiti previsti dalle convenzioni potrà essere accettata solo previa verifica della disponibilità

##### Enti non convenzionati

- il costo è di **€ 100,00** a persona
- la precedenza nelle iscrizioni è data agli enti consorziati e convenzionati; l'iscrizione potrà quindi essere accettata solo previa verifica della disponibilità

- **Per la fatturazione di quote di partecipazione, l'ente, contestualmente all'iscrizione, dovrà inviare una mail al tutor del corso con i dati necessari e il Codice Univoco Ufficio.**

**Attestazione della partecipazione:**

- ai sensi dell'art. 15 L n. 183 del 12 novembre 2011, la partecipazione al corso può essere autocertificata;
- ai fini della validità del corso il partecipante dovrà aver frequentato almeno il 75% del monte ore totale;
- la verifica delle autocertificazioni da parte degli Enti potrà essere effettuata ai sensi del DPR 445/00.

**Sede del corso:** Formazione a distanza (FAD)

Durata del corso: 4 ore

Orari del corso: 9.00-13.00

**Coordinamento didattico-organizzativo:** Sonia Ercolani, tel. 075/5159705 [sonia.ercolani@villaumbra.it](mailto:sonia.ercolani@villaumbra.it)

**Tutoraggio e segreteria:** Alessia Sarno, tel. 075/5159742 [alessia.sarno@villaumbra.it](mailto:alessia.sarno@villaumbra.it)