

COMUNE DI CALASCA CASTIGLIONE

Provincia del VERBANO-CUSIO-OSSOLA

**CARTA DELLA QUALITA' DELLE
ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E
RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL
SERVIZIO RIFIUTI**

**Approvato con delibera
della Giunta Comunale
n. 4 del 10/01/2023**

1. Informazioni generali

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani intende guidare il contribuente sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata ai seguenti principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che all'art. 2 istituisce il Comitato Permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito – tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziario dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27: conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";
- delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. Unità organizzativa

L'Ufficio responsabile del servizio illustrato in questa Carta è l'Ufficio Tributi.

L'Ufficio si trova in Località Antrognà 68/70 – 28873 CALASCA CASTIGLIONE (VB), telefono 032481007 – fax 032481251 – mail: comune@comune.calascacastiglione.vb.it

Pec: comune.calascacastiglione@legalmail.it

Sito internet: <https://www.comune.calascacastiglione.vb.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00
- martedì 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00
- mercoledì 9.00 – 12.00
- giovedì 9.00 – 12.00
- venerdì 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00

E' possibile richiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico
- telefonando al numero 032481007 negli orari di apertura al pubblico sopra indicati
- tramite richiesta mail o Pec alle caselle sopra riportate

Il Responsabile del Servizio è il Rag. Daniele Pelfini.

3. Contenuti della Carta

3.1 Informazioni sui gestori

3.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Calasca Castiglione fa capo ai seguenti soggetti:

ENTE DI AREA VASTA

Consorzio Rifiuti del VCO

Via Olanda 57

28922 Verbania Pallanza (Vb)

telefono 0323507171

fax 0323557514

mail: info@consorziorifiutivco.it

PEC: protocollo@pec.consorziorifiutivco.it

Sito Internet: www.consorziorifiutivco.it

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Conser Vco SpA

Via Olanda 55

28922 Verbania Pallanza (Vb)

telefono 0323518711

fax 0323556347

PEC: conservco@lwcert.it

sito Internet: www.conservco.it

GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comune di Calasca Castiglione

Località Antrognà 68/70

28873 CALASCA CASTIGLIONE (VB)

telefono 032481007

fax 032481251

mail: comune@comune.calascacastiglione.vb

PEC: comune.calascacastiglione@legalmail.it

sito Internet: <https://www.comune.calascacastiglione.vb.it>

Responsabile Tributi Signor PELFINI Daniele

3.2 Territorio servito

Il servizio riguarda il territorio del Comune di Calasca Castiglione dove il Conser Vco S.p.A. effettua il servizio di raccolta.

Il Comune di Calasca Castiglione non effettua in proprio alcuna attività di raccolta rifiuti.

3.3 Scelta dello schema di servizio

In sede di prima applicazione della determinazione ARERA n. 15/2022/R/RIF recante la “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), in accordo con il Consorzio Rifiuti del Verbano-Cusio-Ossola (come da deliberazione dell’Assemblea Consortile n. 9 del 17 maggio 2022), si determina che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, sono quelli del posizionamento nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Si dà atto che il Comune di Calasca Castiglione non è al momento in possesso di certificazioni (UNI, ISO, SA, OHSAS ecc.).

3.5. Principi ai quali si ispira il Gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.

Il Comune espleta le attività di propria competenza, ispirandosi ai seguenti principi:

- rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- eguaglianza di trattamento: l’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. E’ Garantita inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
- chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un’informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l’obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell’efficienza e dell’efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.
- partecipazione: l’utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- tutela dell’ambiente: nell’attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l’efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell’aria e nell’acqua;
- cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all’utente procedure semplici e ne facilita l’accesso alla documentazione.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art. 1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio, comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della TARI, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune, e pubblicate sul sito del Ministero dell'Economia e Finanze e possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione Tariffe
Per utenza domestica	- Parte fissa
Per utenza non domestica	- Parte variabile
- Tariffe differenziate per categoria di attività	- Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992. A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente provinciale destinatario.

Il Comune di Calasca Castiglione gestisce direttamente il servizio tariffe e rapporti con gli utenti, con le seguenti modalità.:

➤ gestione tariffe e rapporto con gli utenti:

il servizio viene svolto internamente da parte del dipendente Istruttore Amministrativo.

L'ufficio provvede a svolgere le seguenti attività:

- aggiornamento della banca dati degli utenti e relative utenze, con costante collegamento con l'Ufficio anagrafe (per tutto ciò che riguarda i movimenti anagrafici e il numero dei componenti dei nuclei familiari) e con l'Ufficio Tecnico comunale al fine di inserimento a ruolo ed adeguamento metrature dei singoli vani, sulla base di tutta l'attività edilizia in corso sul territorio comunale;

- attività di bollettazione ed invio degli avvisi di pagamento
- attività di sollecito, contenzioso ed accertamento
- gestione pratiche relative ai crediti o eventuali pagamenti in eccesso da parte dei contribuenti
- gestione rapporto con gli utenti, mediante sportello fisico dedicato, nonché mediante corrispondenza cartacea o mail, per qualsiasi pratica, chiarimento, reclamo o altra necessità;
- effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale, mediante incontri, avvisi, volantini illustrativi sul sito Internet e pubblicati nei luoghi pubblici del territorio comunale;
- aggiornamento dell'apposita sezione Amministrazione Trasparente Rifiuti del sito Internet comunale.

3.7 Trasparenza

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono dettagliatamente riportate nell'apposita sezione del sito Internet del Comune di Calasca Castiglione, sotto la voce "Trasparenza gestione rifiuti", raggiungibile al seguente link: <https://www.comune.calascacastiglione.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

La predetta sezione contiene i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle informazioni e comprende:

- a) Ragione sociale dell'Ente di Area Vasta, del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e del gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- b) Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazione di disservizi e qualsiasi altra istanza relativa al servizio, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici
- c) Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) 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) Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza;
- i) Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- 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;
- 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;
- l) Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) Regolamento TARI
- n) Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) Scadenze per il pagamento della tariffa relativa all'anno in corso;
- 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 di

tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

- q) Procedure 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 rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibili e scaricabili, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) Eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA;
- t) I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) Gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) La tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazioni e cessazione del servizio.

3.8 Obblighi di servizio.

Il Comune di Calasca Castiglione, quale soggetto titolare della gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) di cui all'Allegato A della Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022.

Gli obblighi di servizio previsti da Arera sono i seguenti:

Tab.1 Obblighi di servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti previsti per lo Schema regolatorio I

	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Vengono di seguito enunciate le prestazioni di servizio a cui l'Ufficio Tributi è tenuto (Obblighi di servizio) ed i relativi indicatori che esprimono il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti (Standard di Qualità), in corrispondenza allo schema regolatorio individuato.

Obblighi di servizio:

L'Ufficio Tributi, quale soggetto titolare della gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, è tenuto al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:

- prestazioni legate all'iscrizione, alla variazione o alla cessazione delle utenze a ruolo;
- procedure riguardanti i reclami (riferiti al tributo in questione), richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi fatturati e non dovuti;
- gestione degli sportelli fisici e dei portali online (punti di contatto con l'utente);
- modalità e periodicità dei pagamenti, modalità di riscossione e modalità di rettifica degli importi non dovuti;
- modalità di gestione degli obblighi in caso di servizio non integrato;

1) Prestazioni legate all'iscrizione, alla variazione o alla cessazione delle utenze a ruolo:

L'Ufficio Tributi comunale deve gestire le richieste di attivazione, variazione e cessazione delle utenze TARI. A tale riguardo l'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente apposito modulo, scaricabile dal sito internet oppure disponibile presso gli sportelli fisici comunali.

Il tempo di risposta, da parte dell'Ufficio Tributi, alle richieste di attivazione, variazione e cessazione dell'utenza TARI, deve essere non superiore a 30 (trenta) giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta presentata dall'utente e la data di invio della risposta scritta. L'Ufficio è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste, indicando i seguenti elementi minimi:

- riferimento alla richiesta di attivazione, variazione e/o cessazione del servizio;
- data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione, variazione e/o cessazione del servizio.

2) Procedure riguardanti i reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati:

L'Ufficio Tributi Comunale deve gestire i reclami e le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati presentati dagli utenti.

A riguardo, l'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente apposito modulo, scaricabile dal sito internet oppure disponibile presso gli sportelli fisici comunali.

Il Modulo deve contenere gli elementi minimi previsti da ARERA, come indicato dall'art. 17 del TQRIF, necessari all'identificazione delle utenze e al buon fine del reclamo e/o richiesta, ossia:

- recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo
- dati identificativi dell'utente, vale a dire: nome, cognome e codice fiscale – recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica – servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione della tariffe e rapporto con gli utenti) – codice utente, indicando dove è possibile reperirlo – indirizzo e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo
- coordinate bancarie/postali per eventuale accredito degli importi addebitati.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo in discussione, purchè la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, al fine di permettere all'Ufficio preposto la corretta valutazione ed evasione dell'istanza.

L'Ufficio Tributi, quale soggetto titolare della gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Dopo la ricezione di un reclamo o richiesta di informazioni relativa al servizio di propria competenza, l'Ufficio Tributi ha 30 giorni lavorativi per fornire una risposta scritta motivata. Il termine è invece di 60 giorni lavorativi se si tratta di una richiesta di rettifica degli importi precedentemente addebitati. Il termine di risposta è quantificato nel tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e/o della richiesta presentata dall'utente e la data di invio della risposta scritta.

Le risposte motivate a tutti i reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati devono comunque rispettare le modalità prestabilite e contenere gli elementi minimi previsti da ARERA, come indicati dall'art. 18 del TQRIF. In ogni caso, l'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e/o rettifica importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 1) Con riferimento al reclamo scritto:
 - il riferimento al reclamo scritto
 - il protocollo di riferimento e il referente organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti
 - la valutazione documentale effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati
 - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore
 - l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- 2)) Con riferimento alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati:
 - il riferimento alla richiesta scritta
 - il protocollo di riferimento e il referente organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti
 - 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;
 - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica
 - l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

3) Gestione degli sportelli fisici e di portali online (punti di contatto con l'Utente):

In richiamo all'art. 19 del TQRIF, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Nel caso specifico, data la possibilità concessa dall'Autorità di controllo, l'Ufficio Tributi del Comune, in alternativa allo sportello online, dispone di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.

Lo sportello fisico consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio, ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Lo sportello osserva gli orari di cui al punto 2 della presente Carta.

L'Ufficio Tributi, inoltre, è tenuto altresì al rispetto dell'obbligo di servizio telefonico, al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni e/o suggerimenti, nonché segnalare incongruenze e disservizi, sempre in riferimento al proprio ambito di competenza (telefono 032481007).

In aggiunta, in richiamo all'art. 20 del TQRIF, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti disporrà di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente potrà rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Tale servizio deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi ecc.

I tempi di attesa per il servizio telefonico, non devono superare i 240 (duecentoquaranta) secondi, dove tale termine si sostanzia, con riferimento ad una chiamata telefonica, nel tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

4) Modalità e periodicità dei pagamenti, modalità di rateizzazione e modalità di rettifica degli importi non dovuti.

1) Modalità e periodicità dei pagamenti:

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

La TARI è versata direttamente al Comune, mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del D. Lgs. 241/1997 (modello F24), o altre forme ammesse dalla Legge, ai sensi dell'art. 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, fermo restando che 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.

L'ammontare del tributo dovuto è suddiviso in rate da pagarsi secondo le scadenze deliberate dal Consiglio comunale con il provvedimento annuale di approvazione delle tariffe del tributo, in osservanza delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 688, della L. 147/2013.

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 a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il termine di scadenza del pagamento è fissato in almeno venti (venti) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione devono essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

In caso di mancato o parziale pagamento dell'importo richiesto alle scadenze indicate. Il Comune provvede alla notifica di un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato, con addebito delle spese di notifica. In caso di inadempimento si procederà alla notifica dell'avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica, con irrogazione della sanzione per omesso o insufficiente versamento oltre agli interessi di mora ed il recupero delle spese previsto dalle vigenti normative.

La riscossione coattiva è eseguita dal Comune in forma diretta ovvero affidata ai soggetti abilitati alla riscossione delle entrate locali secondo le disposizioni contenute nel comma 5 dell'art. 52 del D. Lgs. 446/1997 o al soggetto preposto alla riscossione nazionale secondo le disposizioni di cui all'art. 2 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, sulla base di atti di accertamento notificati che hanno acquisito l'efficacia di titolo esecutivo, ai sensi dell'art. 1, commi 792-804, della L. 160/2019.

2) Modalità di rateizzazione

Oltre alle scadenze ordinarie, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di un'ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate dovute in fase ordinaria, previa domanda da presentarsi entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

La rateizzazione verrà riconosciuta con le modalità di cui all'art. 36 del vigente Regolamento per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI), approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 15 del 25.6.2021.

3) Modalità di rettifica degli importi non dovuti

L'Ufficio Tributi, qualora dalle verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica si evidenzino un credito a favore dell'utente, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso.

- a) Detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) Rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

In ogni caso, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è pari a 120 (centoventi) giorni lavorativi, termine identificato nel tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

5) Modalità di gestione degli obblighi in caso di servizio non integrato.

L'Ufficio Tributi, considerato che le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono gestite da soggetti distinti, è chiamato altresì all'adempimento degli obblighi gestionali inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza.

Pertanto l'Ufficio Tributi deve:

- inoltrare al gestore dell'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi predetti, nonché le richieste di attivazione del servizio che preveda la consegna delle attrezzature per la raccolta ricevute dall'utente.

- inoltrare all'utente una risposta motivata scritta.

L'Ufficio Tributi invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

L'Ufficio Tributi quale soggetto titolare della gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, è tenuto a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1 dell'art. 53 di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022.

L'Ufficio Tributi comunale, in richiamo allo SCHEMA I – LIVELLO QUANTITATIVO MINIMO, per la gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, non è soggetto a livelli di qualità nell'erogazione delle proprie prestazioni agli utenti:

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, ai sensi del comma 1 dell'art. 55 dell'Allegato A della Deliberazione Arera n. 15 del 18 gennaio 2022, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

3.9 Privacy

Tutti i dati che il contribuente comunica agli uffici competenti vengono trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), in materia di trattamento dei dati personali.

L'informativa completa è reperibile al seguente link: <https://www.comune.calascacastiglione.vb.it/it-it/servizi/informative-privacy> sotto la voce "Informativa Servizio Tributi", nonché disponibile presso gli uffici comunali siti in Località Antrognà n. 68/70.

3.10 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Il riconoscimento agli utenti degli indennizzi previsti per i casi di violazione degli standard di qualità, previsti nella normativa generale, avverrà secondo le disposizioni che verranno stabilite e regolamentate da ARERA.

3.11 Validità della Carta del Servizio

La Carta della qualità ha validità pluriennale dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario del Gestore, come riportato nella delibera 36372001 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del

servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta è disponibile sul sito Internet del Comune, nell'apposita sezione "Trasparenza gestione rifiuti", raggiungibile al seguente link:

<https://www.comune.calascacastiglione.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

nonché disponibile presso gli uffici comunali siti in Località Antrognà n. 68/70.

INDICE

1 – Informazioni generali	<u>Pag. 2</u>
2 – Unità organizzativa	<u>Pag. 2</u>
3 – Contenuti della carta	<u>Pag. 3</u>
3.1	Informazioni sui gestori <u>Pag. 3</u>
3.2	Territorio servito <u>Pag. 4</u>
3.3	Scelta dello schema di servizio <u>Pag. 4</u>
3.4	Certificazioni adottate dai gestori <u>Pag. 4</u>
3.5	Principi ai quali si ispira il Gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi. <u>Pag. 4</u>
3.6	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione. <u>Pag. 5</u>
3.7	Trasparenza <u>Pag. 6</u>
3.8	Obblighi di servizio <u>Pag. 7</u>
3.9	Privacy <u>Pag. 12</u>
3.10	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento <u>Pag. 12</u>
3.11	Validità della carta del servizio. <u>Pag. 12</u>
Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi <u>Pag. 15</u>	

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
DEI SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
Comune di CALASCA CASTIGLIONE
Località Antroigna 68/70
CALASCA CASTIGLIONE VB

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

☐	Ritardo	☐	Omissione
☐	Scortesia		
☐	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data_____

Firma_____

.....

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 SULLA PROTEZIONE DEI DATI.

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, si forniscono le seguenti informazioni:

Titolare del trattamento è il Comune di CALASCA CASTIGLIONE (VB)

Per presa visione _____

Luogo e data _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile