



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON
GLI UTENTI**

COMUNE DI SULMONA

Sommario

| | | |
|----------|---|----|
| 1. | PREMESSA | 4 |
| 2. | CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO | 4 |
| 3. | RIFERIMENTI NORMATIVI | 6 |
| 3.1. | LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI..... | 7 |
| 4. | CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI..... | 7 |
| 4.1. | INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO | 7 |
| 4.2. | TERRITORIO SERVITO | 7 |
| 4.3. | SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO | 8 |
| 4.4. | I PRINCIPI FONDAMENTALI | 8 |
| 4.4.1. | Rispetto delle normative ed onestà..... | 8 |
| 4.4.2. | Eguaglianza | 8 |
| 4.4.3. | Imparzialità | 9 |
| 4.4.4. | Continuità..... | 9 |
| 4.4.5. | Partecipazione | 9 |
| 4.4.6. | Efficienza ed efficacia | 9 |
| 4.4.7. | Chiarezza e Comprensibilità | 9 |
| 4.4.8. | Sicurezza e rispetto di ambiente e salute | 10 |
| 4.4.9. | Cortesia | 10 |
| 4.4.10. | Semplificazione delle procedure..... | 10 |
| 4.5. | DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI | 10 |
| 4.5.1. | Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti | 10 |
| 4.5.2. | Presupposto della TARI – Quando è dovuta la TARI | 10 |
| 4.5.3. | Soggetti passivi - Chi paga la TARI..... | 11 |
| 4.5.4. | Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE..... | 11 |
| 4.5.5. | Attivazione, variazione e cessazione del servizio | 12 |
| 4.5.6. | Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti | 13 |
| 4.5.7. | Ulteriore rateizzazione | 14 |
| 4.5.8. | Punti di contatto con l'utente..... | 14 |
| 4.6. | OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO | 14 |
| 4.7. | RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI | 14 |
| 4.7.1. | Reclami scritti e richieste di informazioni..... | 15 |
| 4.7.2. | Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti | 15 |
| 4.7.3. | Gli istituti a tutela del contribuente | 16 |
| 4.7.3.1. | Ravvedimento operoso..... | 16 |
| 4.7.3.2. | Autotutela | 16 |
| 4.7.3.3. | Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria..... | 16 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.8. | PRIVACY | 17 |
| 4.9. | VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ..... | 18 |

1. PREMESSA

L'Autorità di Regolamentazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato, con delibera 15/2022/R/RIF, il Testo Unico per la regolamentazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQFIR), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di appartenenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Il Comune di Sulmona, in qualità di ETC, ha disposto, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 29/2022, il posizionamento nello schema regolatorio I, che per il periodo 2022-2025, comporta una serie di obblighi, seppur non associati ancora al rispetto di standard di qualità generali.

In particolare, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il Comune si occupa della gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti, operando con il supporto della So.g.e.t. SPA, operatore iscritto all'Albo dei Concessionari.

Ai sensi dell'art. 5 del TQFIR, il Comune di Sulmona è tenuto ad adottare la Carta della Qualità del Servizio, pubblicandola sul Portale della trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani, al fine di informare la cittadinanza/utenza dei servizi resi e delle modalità per fruirne.

Da ottobre 2022 la funzione di ETC è passata ad AGIR, Autorità per la gestione integrata dei rifiuti urbani, Ente istituito dalla Regione Abruzzo ai sensi del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, rappresentativo di tutti i comuni dell'ATO Abruzzo che vi partecipano obbligatoriamente.

L'AGIR ha l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, AGIR dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

2. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il Comune di Sulmona intende assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio a beneficio degli utenti, sancendo il proprio impegno ad assicurare un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva.

Con la presente Carta della Qualità del Servizio, il Comune di Sulmona vuole informare gli utenti e i contribuenti delle modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti, portandoli a conoscenza degli strumenti che si possono/devono utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi, nonché per inviare segnalazioni e reclami.

Il servizio viene prestato direttamente dal personale del Servizio Entrate Tributarie - Ripartizione 2^a - del Comune di Sulmona, con il supporto, per quanto riguarda le fasi operative di gestione dello sportello e della bollettazione degli atti e del recupero evasione, della So.g.e.t. SPA, operatore iscritto all'Albo dei Concessionari, certificato ISO 9001. La medesima So.g.e.t. SPA gestisce in concessione la riscossione coattiva dei crediti tributari TARI.

Le restanti attività del ciclo integrato dei rifiuti sono gestite, in modalità in house, da CO.GE.S.A. SPA, società partecipata dall'Ente, che conta ad oggi 64 Comuni soci in Abruzzo. Cogesa S.p.A. opera con l'ausilio di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e UNI ISO 45001: 2018.

Cogesa S.p.A. è altresì dotata di una Certificazione di Prodotto relativo alla Produzione del Combustibile Solido Secondario secondo la norma UNI EN 15358:2011.

La Carta della Qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti urbani e della Tassa sui Rifiuti è consultabile sul sito internet del comune di Sulmona www.comune.sulmona.aq.it accedendo alla sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.R. del 27/04/1999 n. 158, “Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.”
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27/12/2013 n. 147, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.”
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- Delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

3.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI

La tassa sui rifiuti (TARI), introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014), è destinata a coprire integralmente i costi di investimento e di esercizio relativi al servizio integrato di gestione dei rifiuti, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

4. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI

4.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue sono indicati i gestori, nel territorio del Comune di Sulmona, dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF:

| Attività | Gestore/Comune |
|---|-----------------------|
| - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti; | Comune di Sulmona |
| - attività di raccolta e trasporto; | COGESA S.p.A. |
| - attività di spazzamento e lavaggio strade. | COGESA S.p.A. |

4.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il comune di Sulmona.

4.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Sulmona ha scelto, con delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 30/06/2022, il posizionamento nello schema regolatorio I previsto dal TQRIF approvato da ARERA con propria delibera 15/2022/R/RIF, con i seguenti obblighi di servizio:

| Articolo/ Titolo TQRIF | Indicatore | Obbligo Schema I |
|------------------------------|--|---------------------|
| 5 | Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione | SI |
| 6 e 7 | Modalità di attivazione del servizio | SI |
| 10 e 11 | Modalità per la variazione o cessazione del servizio | SI |
| 13, 17 e 18 | Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati | SI |
| 19 e 22 | Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> | non si applica |
| 20 e 22 | Obblighi di servizio telefonico | SI |
| Titolo V | Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI |

AGIR, anche su proposta motivata del Comune di Sulmona, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

4.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Sulmona, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti, anche per quanto riguarda il supporto della So.g.e.t. SPA, rispettando i seguenti principi fondamentali.

4.4.1. Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

4.4.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

A tale scopo il Comune di Sulmona provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali

volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente a interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio;
- prevedere la possibilità di ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione per contribuenti in condizioni di disagio economico.

4.4.3. Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

4.4.4. Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

4.4.5. Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui l'Ente è tenuto a dare riscontro. Il Comune di Sulmona promuove periodicamente rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità del servizio reso. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Comune rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. .

4.4.6. Efficienza ed efficacia

Il Comune di Sulmona pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

4.4.7. Chiarezza e Comprensibilità

Il Comune di Sulmona, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

4.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il comune di Sulmona è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

4.4.9. Cortesia

Nello svolgimento delle sue funzioni il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

4.4.10. Semplificazione delle procedure

Il Comune di Sulmona si attiva al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

4.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

4.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Sulmona, per il tramite del Servizio Entrate Tributarie, che si avvale del supporto del prestatore di servizio SO.G.E.T. S.p.A..

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI e in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

Il Comune di Sulmona e la SO.G.E.T. S.p.A. garantiscono il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

4.5.2. Presupposto della TARI – Quando è dovuta la TARI

Il presupposto della TARI è il possesso, l'occupazione o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI. Occorre, invece, a

tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilità.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

4.5.3. Soggetti passivi - Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga il locale o l'area e, quindi, dal soggetto utilizzatore dell'immobile [art. 1, comma 642, della legge n. 147 del 2013]. In caso di detenzione breve dell'immobile, di durata non superiore a sei mesi, invece, la tassa non è dovuta dall'utilizzatore ma resta esclusivamente in capo al possessore (proprietario o titolare di usufrutto, uso, abitazione o superficie). In caso di pluralità di utilizzatori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

4.5.4. Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE

Il tributo è calcolato, ai sensi dell'art.1, co.639 della L.147/2013, in base a tariffe commisurate alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi ed alla eventuale tipologia di attività svolta sulla base dei criteri previsti dal DPR 158/1999. Le Tariffe TARI sono determinate a copertura integrale dei costi previsti dal piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani e sono articolate in fasce di utenza domestica e non domestica così composte:

- ⇒ le **utenze domestiche** sono valorizzate in base a sei categorie/tariffe, ciascuna distinta in una parte fissa ed una parte variabile, riferita alla superficie calpestabile dei locali. Le sei tariffe, sia nella parte fissa che in quella variabile, sono diverse in relazione al numero degli occupanti, da uno a sei (o maggiore). Il numero degli occupanti per i residenti è allineato a quello risultante all'Anagrafe Comunale **alla data del 31 luglio dell'anno di riferimento**; per i soggetti non residenti, il numero presunto degli occupanti è attribuito in base alla superficie dell'immobile, secondo questo schema:

| Numero occupanti | |
|-------------------|---|
| fino a 70 mq | 2 |
| da 71 mq a 100 mq | 3 |
| oltre 100 mq | 4 |

$$\text{UTENZA DOMESTICA} = (\text{Quota fissa unitaria} \times \text{Mq}) + \text{Quota variabile unitaria}$$

Le strutture ricettive a gestione non imprenditoriale - (Bed & Breakfast, Affittacamere ...) - sono assimilate ad utenza domestica e il numero degli occupanti è maggiorato nella misura di 1/3 dei posti letto autorizzati.

- ⇒ le **utenze non domestiche** sono valorizzate in relazione all'attività svolta in trenta categorie/tariffe, individuate ai sensi del D.P.R. n. 158/1999. Ciascuna tariffa comprende una parte fissa ed una parte variabile, entrambe direttamente legate alla superficie, e tiene conto del potenziale di produzione di rifiuti connesso alla tipologia di attività esercitata. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013]

$$\text{UTENZA NON DOMESTICA} = (\text{Quota fissa unitaria} + \text{Quota variabile unitaria}) \times \text{Mq}$$

Alla Tari comunale, per tutte le utenze, è associata una maggiorazione del 5% della stessa; si tratta del tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente (Tefa), istituito dall'art 19 del D.Lgs n. 504/1992, di spettanza della Provincia dell'Aquila.

Il Regolamento Comunale stabilisce esenzioni, riduzioni e agevolazioni tariffarie ed è consultabile sul sito internet istituzionale nella sezione "Portale Trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

4.5.5. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

- *Attivazione*

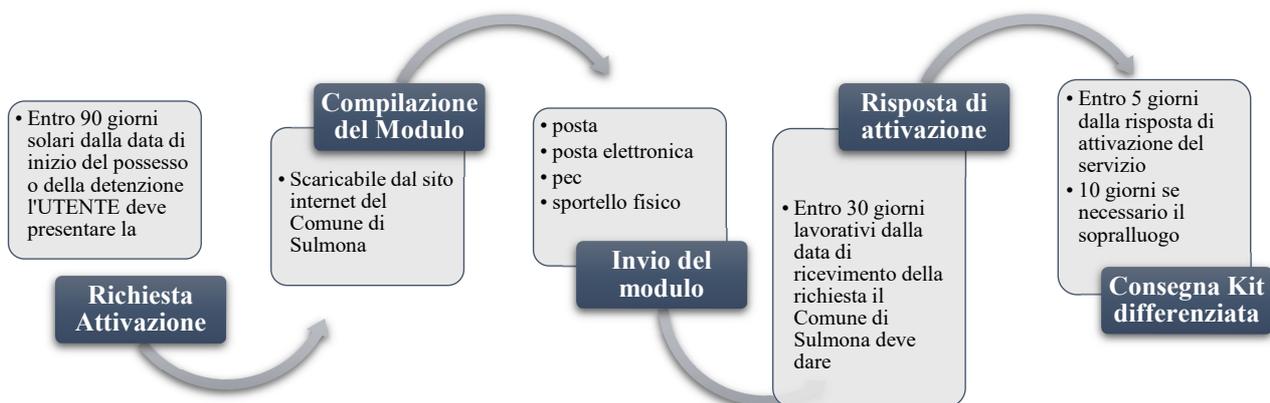
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune di Sulmona entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo, scaricabile dal sito del Comune di Sulmona, a mezzo posta, via e-mail/PEC o con presentazione a mano presso lo sportello ai Punti di contatto di cui al successivo articolo 4.5.8.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta da parte del Comune di Sulmona alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il CO.G.E.S.A. provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.

Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



- *Variazione e cessazione*

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Sulmona entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

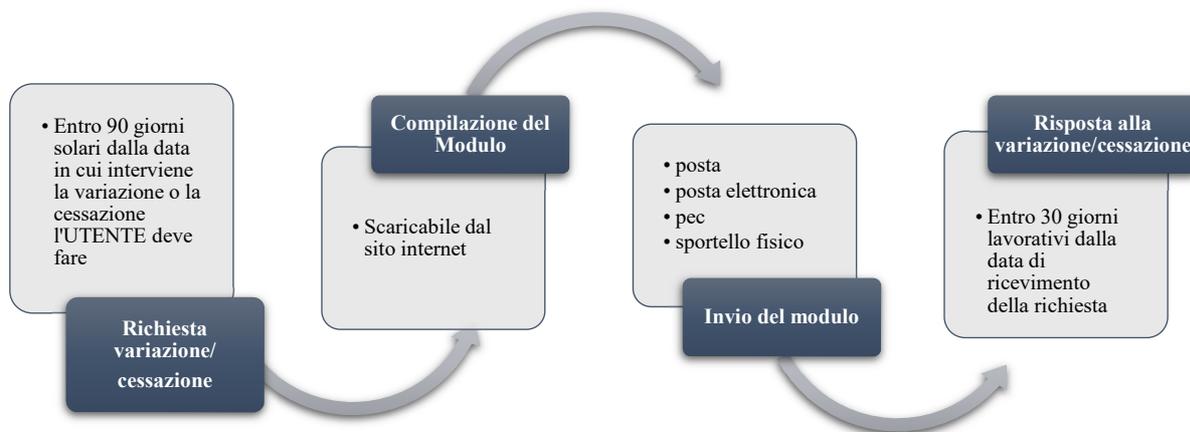
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 31 gennaio di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del Comune di Sulmona alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



4.5.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) o presso l'indirizzo registrato sul Portale INIPEC o a mezzo mail, se richiesto, ad ogni singolo contribuente che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Sulmona esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune di Sulmona, [Portale Trasparenza dei Rifiuti Urbani](#).

4.5.7. Ulteriore rateizzazione

Il Regolamento Comunale individua le condizioni per accedere ad ulteriore rateizzazione dei documenti di riscossione per contribuenti in condizioni di disagio economico, le stesse sono consultabili sul sito internet istituzionale nella sezione [Portale Trasparenza dei Rifiuti Urbani](#).

4.5.8. Punti di contatto con l'utente

Il Comune di Sulmona mette a disposizione i seguenti punti di contatto con gli utenti:

| Punti di contatto | Recapito |
|---|--|
| Recapito Telefonico | 0864/238041 (Soget SpA) |
| Numero Verde | In corso di attivazione (Comune di Sulmona) |
| Posta ordinaria | Via Mazara,21 Sulmona 67039 (AQ) |
| PEC | protocollo@pec.comune.sulmona.aq.it ; sulmona.sogetspa@pec.it ; |
| E-mail | protocollo@comune.sulmona.aq.it ; sportello.sulmona@sogetspa.it ; |
| Sportello (Soget Spa) sito in | Via del Cavallaro, 2 (c/o ASCOM FIDI), Sulmona 67039 (AQ) |
| - Orari e giorni apertura sportello | lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 8:30 alle 12:30 - giovedì pomeriggio dalle ore 14:45 alle 16:15 |
| Sportello online accessibile dal sito internet www.comune.sulmona.aq.it | Sportello Telematico Polifunzionale , sezione Tributi |

4.6. OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

Il Comune di Sulmona mette a disposizione degli utenti un numero verde per richiedere informazioni e segnalare disservizi.

4.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il Comune di Sulmona classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

4.7.1. Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo scaricabile dall'home page del sito internet nella sezione "Portale della Trasparenza per la gestione dei rifiuti urbani", nonché disponibile in forma cartacea presso gli sportelli.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, servizio fornito dalla So.g.e.t. SpA e/o dal Comune di Sulmona);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al CO.G.E.S.A. delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il Comune di Sulmona utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Comune di Sulmona è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

4.7.2. Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il Comune di Sulmona 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 o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del Comune di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente e presente presso lo sportello gestito da So.g.e.t. SpA.

4.7.3. Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

4.7.3.1. Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

4.7.3.2. Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata ai recapiti presenti all'articolo 4.5.8. "Punti di contatto", mediante la modulistica presente nel sito.

4.7.3.3. Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio, anche dopo aver esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in

tre gradi di giudizio.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ avvisi di accertamento;
- ✓ ingiunzioni di pagamento;
- ✓ provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ✓ ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributaria

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria di I Grado dell'Aquila nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate)

4.8. PRIVACY

Il Comune di Sulmona si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di garantire l'attuazione dei principi di protezione dei dati conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 e garantire, altresì, un livello di sicurezza adeguato al rischio, così come previsto in particolare dagli articoli 25 e 32 del GDPR. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

| Comune | Attività svolta | Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO): | Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati |
|---------------|------------------------|--|--|
|---------------|------------------------|--|--|

| | | | |
|-------------------|---|--|--|
| Comune di Sulmona | - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. | GA Service con sede in Trieste, alla Via di Prosecco n. 50 P.I. 02928430301 - Responsabile protezione dati: Dott. Gilberto Ambotta | e-mail: rpd@comune.sulmona.aq.it - PEC: responsabileprotezionedati@l egalmail.it |
|-------------------|---|--|--|

4.9. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta è valida dal momento della sua emanazione e pubblicazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

Qualsiasi tipo di modifica sarà reso noto agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari dalla sua adozione mediante avviso sul sito internet del Comune e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione [Portale Trasparenza dei Rifiuti Urbani](#).