

CARTA DELLA QUALITÀ UNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

(in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF
del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per
la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)



Gestore dell'attività di tariffe del servizio di Igiene Urbana ed i rapporti con gli Utenti: **COMUNE DI CAMPOBASSO O ETC - Ente territorialmente competente**

Gestore del servizio di igiene urbana (raccolta, spazzamento e trasporto rifiuti): **SEA SPA**

SEA Spa e Comune di Campobasso/ETC: **GESTORI**

INDICE

1	PREMESSA	1
2	LO SCHEMA REGOLATORIO	2
3	VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA	3
	3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	3
	3.2 GLI UTENTI	5
4	PRIMA SEZIONE – GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	6
	4.1 GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	6
	4.2 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI	6
	4.2.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	6
	4.2.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RSU	8
	4.2.3 ALTRI SERVIZI	12
	4.2.4 MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	12
	4.3 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI	15
	4.3.1 RIFERIMENTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	15
	4.3.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	16
	4.3.3 SITO INTERNET DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	16
	4.3.4 SPORTELLO UTENTE	16
	4.3.5 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)	17
	4.3.6 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE PER PRONTO INTERVENTO H24).....	17
	4.3.7 APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET).....	17
	4.3.8 ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	17
	4.3.9 OGGETTO DELLA RICHIESTA.....	17
	4.4 OBBLIGHI DEL SERVIZIO E ACCESSIBILITA'	18
	4.5 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI.....	19
	4.5.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO	19
	4.5.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI	19
	4.5.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO	20
	4.5.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE	20
	4.6 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	20
5	SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI	21
	5.1 UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE E RAPPORTI CON GLI UTENTI	21
	5.1.1 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI	22
	5.2 ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE DI UTENZE AI FINI TARI	22
	5.2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	23
	5.2.2 VARIAZIONE DEL SERVIZIO.....	23
	5.2.3 CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	24
	5.3 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE.....	24
	5.4 TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DICHIARAZIONI TARI E DECORRENZA.....	24
	5.5 ALTRI SERVIZI EROGATI	25
	5.5.1 EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI	25
	5.5.2 GESTIONE DELL'UTENZA	25
	5.5.3 MAGGIORE RATEAZIONE	26

5.5.4 ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE.....	26
5.5.5 RISCOSSIONE.....	26
5.5.6 RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI/RIMBORSI.....	26
5.6 REGOLE DI COLLABORAZIONE.....	27
5.7 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	28

1 PREMESSA

La Carta Unica della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “**Carta**”) è il documento con cui il **Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti** (Comune di Campobasso) e il **Gestore dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio** (SEA Servizi e Ambiente spa, o SEA Spa/Gestore del servizio di igiene urbana), entrambi erogatori di pubblico servizio, indicano:

- i livelli di qualità attesi per i servizi erogati
- le loro modalità di fruizione
- i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio
- le regole di relazione tra utenti e Gestori

ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (**TQRIF**), introdotto con Delibera 15/2022 di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) .

La Carta, con riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- **Il Contratto e il Capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti** tra Comune di Campobasso e SEA Spa in cui sono indicate le modalità operative del servizio, attualmente in via di ridefinizione in base allo schema di contratto tipo che si attende venga approvato prossimamente da ARERA
- **Regolamento generale delle entrate del Comune di Campobasso** di cui alla DCC 10 del 04.02.1999 e s.m.i., che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate comunali, compresa la TARI
- **Il Regolamento per l’applicazione della TARI** di cui alla DCC n. 13 del 03.09.2014 e s.m.i., in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti, i presupposti della tassa, le superfici soggette a tributo, le modalità di calcolo, le eventuali agevolazioni e riduzioni, le modalità di riscossione, gli accertamenti e contenzioso, i rimborsi, le sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune www.comune.campobasso.it).
- **il Regolamento del servizio di gestione rifiuti** attualmente in via di approvazione in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti,

La Carta è redatta nel rispetto delle norme, tra cui:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”; D. lgs n. 286/1999 art. 11 e d.lgs n. 152/2006 “*Norme in materia ambientale*”,
 - Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 e D.P.R. n. 168/2010
 - DL n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.; Legge 147/2013 e d.lgs n. 116/2020;
- nonché dalle disposizioni regolatorie di cui alla Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR) e della Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta, spazzamento e lavaggio strade** svolti dal Gestore del servizio di igiene urbana, SEA spa

- la Seconda Sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di **gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti** (TARI) svolti dal Comune di Campobasso

2 LO SCHEMA REGOLATORIO

L'Arera ha definito un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei per tutto il territorio nazionale, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni operative di servizio.

Sono questi gli obiettivi del '**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**' (TQRIF), approvato da ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.

Nuovi standard minimi tecnici e contrattuali che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbliga gli Enti territorialmente competenti a scegliere, uno dei quattro schemi regolatori previsti (da minimo ad avanzato), in base al livello di servizio effettivo di partenza, individuando i costi eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario (PEF) elaborato dal Gestore del servizio di igiene urbana ed approvato dall'ETC.

Lo Schema Regolatorio della presente Carta di Servizio, si fonda dunque:

- sul **TQRIF**
- sulla Delibera di Consiglio n. 10 del 22/03/2022, con cui il Comune di Campobasso ha determinato di adottare lo Schema I, con livello qualitativo minimo così come indicato nella tabella sottostante.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

3 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità unica ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i suoi potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo di gestione del servizio, a nuove esigenze manifestate, dai Gestori o dagli utenti, anche per il tramite delle Associazioni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi) devono essere approvati dall'ente territorialmente competente.

3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano:

- a) al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi;
- b) a non compiere nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche;
- c) garantire nello svolgimento dei servizi prestati, la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito;
- d) a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali;
- e) a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo si impegnano a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- 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 ad eventuali e possibili interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio.

Imparzialità

I Gestori hanno l'obbligo di ispirare 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.

Continuità

Il servizio di raccolta, trasporto e spazzamento è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni secondo le modalità previste dalle norme vigenti e nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si è tenuti ad intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Nella prestazione del servizio si garantisce sempre la partecipazione dell'utente, 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 e prospettare osservazioni, per cui è necessario il riscontro da parte dei Gestori.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori o rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dalla legge n. 241 del 1990 e s.m.i.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, i Gestori divulgano, ciascuno per quanto di propria competenza, le informazioni relative ai servizi erogati sui rispettivi siti internet, ovvero:

- per il Comune di Campobasso nella sezione "Portale Trasparenza TARI" del sito www.comune.campobasso.it;
- per il Gestore del servizio di igiene urbana (SEA SpA) nella sezione "Società trasparente" del sito internet www.seacb.it;

Cortesia

E' garantito all'utente l'erogazione dei servizi, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, basati su cortesia e rispetto. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore del servizio di igiene urbana si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate; nonché un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, nel rispetto della normativa esistente.

Privacy e Protezione dei Dati

I Gestori si impegnano a tutelare i dati personali e tutte le informazioni relative agli utenti garantendo il diritto di ciascun utente di accedere alle informazioni che lo riguardano, agevolando tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

A tal fine sono adottate tutte le misure necessarie al rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 101/2018 considerata la designazione di un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO).

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile alle cause di forza maggiore, che a titolo esemplificativo e non esaustivo ivi si elencano:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade)

nonché ad ulteriori cause di forza maggiore definite tali dal disposizioni legislative e regolamentari di pertinenza.

Resta fermo l'impegno di contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

3.2 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore del servizio di igiene urbana e Comune) ubicate nel Comune di Campobasso e nella frazione di S. Stefano.

- **Utente** è la persona fisica o giuridica soggetto passivo ai fini TARI.
- **Utenza** è l'immobile o porzione di esso, o l'area soggetta al pagamento della Tassa.

4 PRIMA SEZIONE – GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

SEA Servizi e Ambiente spa una società a totale capitale pubblico, partecipata integralmente dal Comune di Campobasso e da tale ente controllata è il **Gestore del servizio** nel perimetro territoriale del Comune di Campobasso.

La società esercita le attività tipiche del settore in particolare:

- gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- gestione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- gestione dei rapporti con il Comune di Campobasso per il recepimento delle strategie di intervento nel comparto del servizio di igiene urbana;
- attività corporate e di supporto – come ad esempio amministrazione, procedure di gare e approvvigionamenti, politiche del personale, ICT (ambito cioè di informatica e tecnologia);
- gestione del centro di raccolta, inclusa la rendicontazione dei flussi di rifiuti da e per il centro di raccolta;
- gestione dei punti di contatto, dei reclami e delle richieste d'informazione relativamente ai servizi svolti;

SEA SpA in cifre

- Totale Dipendenti	n. 93 di cui 87 nel settore rifiuti
- Automezzi	n. 80 circa
- Abitanti serviti (dati 2021)	n. 48.747
- Area servita (Kmq)	55
- Tonnellate di rifiuti raccolti (dati 2022)	17.376 (da consolidare con i dati di bilancio 2022)
- % di raccolta differenziata (dati 2022)	43,3 (da consolidare con i dati di bilancio 2022)

Per poter gestire con un approccio sistemico gli aspetti sensibili relativi al proprio business, minimizzando gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l'obiettivo di soddisfare gli utenti nei servizi erogati, si adottano sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) e UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente).

4.2 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI

4.2.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il Gestore del servizio di igiene urbana effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con il Comune di Campobasso. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere

giustificato da cause non imputabili al Gestore del servizio di igiene urbana, quali a titolo esemplificativo: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse

Spazzamento manuale, misto e meccanizzato del suolo pubblico

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore, generalmente su mezzo leggero, tipo “porter” con l’ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra. Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di aspiratore elettrico, tipo “glutton”.

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l’ausilio di uno o due)operatore/ia terra generalmente dotati di soffiatore.

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra. Generalmente il servizio di spazzamento è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione al centro storico ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con il Comune, secondo le previsioni del Disciplinare Tecnico del Servizio.

Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Nell’ambito dello spazzamento manuale e misto, generalmente viene assicurato anche il servizio di svuotamento e sostituzione sacchi dei cestini stradali (“gettacarte”).

Ove necessario ai fini dell’efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da spazzare sia libera su uno o su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il lavaggio strade deve essere effettuato:

- garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l’impiego di un getto d’acqua in pressione ed eventualmente ulteriori prodotti detergenti e/o disinfettanti
- con l’impiego di automezzi dotati di idoneo allestimento o automezzi lavastrade con un cassone di adeguata capacità.

L’acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità evidenziati dal Comune.

Ove necessario ai fini dell’efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Lavaggio porticati o logge

Il servizio di lavaggio di porticati o logge viene effettuato con idonee attrezzature (lava-pavimenti industriale e/o lancia). Il lavaggio viene svolto avendo cura di evitare di sporcare e/o danneggiare le superfici e/o le strutture prossime all’area d’intervento e avendo predisposto idonee protezioni a tutela degli utenti che dovessero transitare sull’area oggetto dell’intervento di lavaggio e che siano rimossi imbrattamenti e/o rifiuti ed in particolare le incrostazioni presenti negli angoli di edifici/colonne porticati.

Raccolta e pulizia fiere e mercati e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il dettaglio dei servizi svolti è consultabile sul sito internet di SEA spa per quanto riguarda le attività programmabili.

Il servizio fiere e mercati

- comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc., fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico e/o con lavaggio stradale – delle aree interessate)

- viene avviato immediatamente al termine dell'orario svolgimento degli eventi, oppure in specifico orario richiesto dal Comune.

Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, in accordo con le tempistiche stabilite con il Comune, se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale.

Per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, il servizio sarà concordato con il Comune.

Altri servizi d'igiene urbana

Il Comune nel rispetto dell'equilibrio economica/finanziario del contratto di Servizio può richiedere al Gestore del servizio di igiene urbana di svolgere anche altri servizi d'igiene urbana, quali ad esempio:

- servizio di rimozione foglie;
- posizionamento occasionale/straordinario contenitori (anche stagionali);
- posizionamento isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato;
- svuotamento aggiuntivo di cestini stradali;
- servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;

4.2.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RSU

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative ed urbanistiche del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal Gestore del servizio di igiene urbana ed approvata dall'ETC attraverso il Piano Industriale di settore ed i relativi Piani Economici e Finanziari (PEF) esecutivi.

Nell'ambito comunale si è identificata un'area con raccolta domiciliare **porta a porta** come di seguito specificato che complessivamente raggruppa i quartieri denominati:

- Quartiere Nord- Est (CEP)
- Quartiere Sud e Sud-Ovest (Vazzieri)
- Quartiere Est (San Giovanni e Colle dell'Orso)
- Quartiere Centro Città (Area Prox. Murattiana)
- Contrade

L'altra parte del territorio urbano definita Area Centrale Murattiana è interessata dalla **raccolta stradale ad accesso controllato**.

A tutte le utenze, domestiche e non domestiche, si richiede l'obbligo di conferimento dei rifiuti differenziati, ovvero separati, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili).

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del Gestore del servizio di igiene urbana e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dalle disposizioni vigenti può essere oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti e/o delle ordinanze sindacali di pertinenza

Di seguito, è data evidenza con maggiore dettaglio delle modalità di raccolta sopra menzionate:

Domiciliare o "porta a porta"

Il servizio domiciliare o "porta a porta" rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata. Le frazioni principali per le quali si effettuano il ritiro sono:

- organico (avanzi di cibo e di cucina),
- carta e cartone,
- multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.),
- vetro,
- sfalci e potature,
- pannolini e pannoloni ed
- indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini chiamati "mastelli", o contenitori più grandi chiamati "carrellati") esposti dagli utenti in area pubblica in prossimità degli utenti, purchè accessibile per il Gestore del servizio di igiene urbana e secondo un calendario condiviso con il Comune. Tali punti di conferimento sono stabiliti prioritariamente da SEA SpA in accordo con la Polizia Municipale e l'Amministratore condominiale affinché non si creino problemi di circolazione stradale e/o altri impedimenti.

Le attrezzature consegnate all'utente per partecipare alla raccolta domiciliare comprendono almeno:

- per le utenze domestiche: mastello per indifferenziato, mastello per organico, bio-pattumiera areata (sotto lavello per organico), sotto lavello per indifferenziato, mastello per carta, mastello per plastica e lattine, mastello per vetro e una prima fornitura di 48 sacchetti biocompostabili;
- per le utenze non domestiche: bidoni personalizzati per indifferenziato, organico, carta, plastica e lattine e vetro secondo necessità;
- il calendario della raccolta (ecocalendario).

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico di SEA S.p.A. Si rimanda al paragrafo 4.7 per il servizio di riparazione delle attrezzature.

Raccolta stradale a cassonetti con o senza accesso controllato

La raccolta tramite cassonetto può avvenire secondo la modalità tradizionale o tramite l'uso di cassonetti ad

accesso controllato tramite dispositivi elettronici. I contenitori “tradizionali” prevedono comunque la separazione dei rifiuti a seconda della tipologia della frazione da conferire (carta, organico, multimateriale, indifferenziato, ecc.), sono ad apertura libera e hanno frequenze di svuotamento stabilite. L’uso dei cassonetti elettronici (definiti anche “intelligenti”) avviene solitamente tramite l’uso di una *card* magnetica fornita in dotazione all’utente, o della tessera sanitaria oppure per mezzo una specifica App scaricabile su smartphone che permette l’apertura controllata dei contenitori.

Le attrezzature da consegnare all’utente comprendono:

- per le utenze domestiche, la biopattumiera areata (sotto lavello per organico);
- badge (tessera magnetica o rfid) per l’apertura di contenitori ad accesso controllato e, se richiesto dal Comune, App per smartphone.

Nel caso di **raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/Rfid**, vengono fornite dal Gestore del servizio di igiene urbana, chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio e di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta.

In caso di modifiche di rilievo (strutturali) ai servizi, dovrà essere data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. incasso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. comunicati stampa, news sul sito web, social media, cartellonistica, tv locali, ecc.).

Centro di Raccolta

A supporto dei servizi di raccolta, il Gestore del servizio di igiene urbana provvede alla gestione e alla manutenzione del Centro di Raccolta come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

Il Centro di Raccolta che per il Comune di Campobasso e SEA SpA è localizzato in Ctr. da S. Maria de Foras n. 14, è un’area recintata ed organizzata con contenitori e zone “*open space*” dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d’anno e sono comunicati all’utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione.

Ritiro rifiuti ingombranti- servizio di ritiro su chiamata, intesa come prenotazione del servizio singolo

Sono **servizi a chiamata**, i servizi di ritiro di rifiuti ingombranti al domicilio su richiesta da parte dell’utente, tramite appuntamento.

Per **rifiuti ingombranti** s’intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell’ambito dei locali propri dell’utenza, di provenienza domestica costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo da mobili, materassi ed arredi in genere, attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere facilmente trasportabili presso il Centro di Raccolta. Alcuni RAEE (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie) vengono assimilati agli ingombranti per via delle dimensioni e quindi fanno parte dei materiali conferibili al servizio di ritiro.

SEA SpA provvede alla raccolta dei rifiuti ingombranti depositati dall’utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate esigenze si accede alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

SEA SpA, considerata la presenza di accedere ed usufruire del Centro di raccolta sopra descritto, ha definito:

- *un numero massimo di ritiri annuali* nella misura di quattro (4) anno,
- *con un intervallo temporale* l’uno dall’altro di almeno novanta (90) giorni;
- *per un numero massimo* di tre (3) pezzi, inteso per “pezzo” il ben completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato, per un peso complessivo non superiore a 100 kg.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da SEA SpA, tra cui e-mail (compilando apposito modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile nell'Infopoint o scaricabile dal sito internet www.seacb.it), numero verde, sportello fisico (Infopoint). Le informazioni da fornire riguardano almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come raccolta tramite inserimento su lista

Si tratta dei servizi di ritiro a domicilio del rifiuto su richiesta da parte dell'utente nel caso che ciò avvenga attraverso l'attivazione di un servizio periodico per le sole utenze domestiche registrate in apposita lista: ritiro sfalci e potature con le modalità evidenziate nel sito internet.

L'utente può iscriversi al servizio utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione tra cui e-mail, numero verde e sportello fisico.

Raccolta di altre tipologie di rifiuti

SEA spa garantisce anche la raccolta di altri rifiuti quali, ad esempio:

- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni)
- rifiuti tessili (tra cui abiti usati)
- oli vegetali
- farmaci scaduti
- pile e batterie

Le modalità di tali raccolte sono indicate nel sito internet www.seacb.it e possono essere richieste tramite i canali di comunicazione.

4.2.3 ALTRI SERVIZI

Servizio di pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 SEA Servizi e Ambiente spa predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine si attiva un numero verde gratuito dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del Gestore. Tale numero Verde sarà pubblicato sul sito internet del Gestore del servizio di igiene urbana nella sezione Trasparenza Arera.

L'utente può richiedere il servizio di **Pronto Intervento** esclusivamente per:

- **errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.**

Nell'ambito del servizio di Pronto Intervento, il Comune può richiedere **la rimozione di rifiuti abbandonati**, laddove si presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

Per le suddette richieste di intervento, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, SEA SpA provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

Nel redigendo Regolamento di Igiene Urbana verranno definite le linee Guida che contengono gli indirizzi tecnico-operativi per lo svolgimento, in conformità alle vigenti normative, delle operazioni di rimozione di rifiuti abbandonati o depositati in modo incontrollato, al fine di assicurare l'uniforme esercizio delle attività di rimozione da parte dei diversi soggetti preposti, nel rispetto della tutela della salute umana e dell'ambiente.

4.2.4 MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore del servizio di igiene urbana si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto alle disposizioni di riferimento è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, ecc.).

Si riepilogano di seguito le principali frazioni e le principali modalità di conferimento, sulle quali viene concentrata la maggiore attività legata alla raccolta differenziata da parte di SEA SpA.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori e dei sacchi per ciascuna frazione, la codifica dei colori deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- **Indifferenziato:** grigio
- **Carta e cartone:** blu
- **Organico:** marrone

- **Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto “multimateriale leggero”**: giallo
- **Vetro**: verde

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	RIFIUTI COMPRESI	MODALITA OPERATIVA (da considerare congiunta e/o alternativa)
Raccolta rifiuti urbani indifferenziati	sono comprese le tipologie di rifiuto non oggetto di specifiche raccolte differenziate	- cassonetti stradali - contenitori anche con calotta in sede fissa che può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari con mastelli o carrellati.
Carta e cartone		- raccolta porta a porta (con mastello) - raccolta stradale con contenitori specifici - conferimento presso Centro di raccolta
Frazione organica	scarti di cucina da raccogliere in sacchi compostabili certificati a norma UNI EN 13432-2002.	- raccolta porta a porta (con mastello) - conferimento presso Centro di raccolta
Plastica e lattine (multimateriale)		-raccolta stradale con contenitori specifici (<i>per imballaggi, prevalentemente bottiglie e vasetti</i>) -raccolta porta a porta (con mastelli) e - conferimento diretto presso Centro di Raccolta.
Vetro		- raccolta porta a porta (con mastello) - raccolta stradale con contenitori specifici - conferimento presso Centro di raccolta
Sfalci, potature		-Centro di raccolta -modalità domiciliare su chiamata (prediligendo il sistema su prenotazione)
Rifiuti ingombranti	A titolo esemplificativo: mobili, suppellettili, materassi, giocattoli, ecc.	- Centro di raccolta - modalità domiciliare previa prenotazione telefonica e con gli strumenti messi a disposizione dal Gestore del servizio di igiene urbana
Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)	A titolo esemplificativo: frigoriferi, condizionatori, congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon	- Centri di Raccolta - ritiro a domicilio per RAEE di tipo ingombrante su prenotazione tramite gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dal Gestore del servizio di igiene urbana
Rifiuti urbani pericolosi non oggetto di raccolta domiciliare	Pile e farmaci scaduti batterie ed altri rifiuti di origine domestica quali contenitori etichettati T/F, acidi, solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.	- presso gli esercizi commerciali o altri punti di raccolta specifici (per pile e farmaci scaduti) -presso il Centro di Raccolta,

Compostaggio domestico		<p>-Tramite il <i>composter</i> o <i>biocompostiera</i>, un contenitore in cui si ripone il rifiuto organico, principalmente di origine vegetale per cui trascorso un certo periodo di tempo (generalmente 8-12 mesi) il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, <i>(nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore)</i></p> <p>SEA SpA consegna gratuitamente a tutti i residenti nelle contrade del Comune di Campobasso che ne fanno richiesta, la biocompostiera ritirando il mastello dell'organico.</p> <p>Tutte le utenze sono iscritte ad un Albo compostatori per ricevere uno sgravio fiscale ai sensi del Regolamento Tari</p>
Rifiuti tessili (tra cui abiti usati)		Solo ed esclusivamente tramite cassonetti stradali dedicati
Pannolini e pannoloni		<p><u>Nelle contrade</u>: su prenotazione con raccolta domiciliare porta a porta</p> <p><u>Nei quartieri</u>: raccolta stradale con orari definiti</p> <p><u>Nel centro cittadino</u>: raccolta stradale informatizzata (dal 2023)</p>
Olio da cucina (anche detto olio esausto)		<p>-Raccolta stradale con contenitori dedicati</p> <p>-Presso il centro di raccolta</p>

Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta è un'area attrezzata e presidiata, aperta ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiutidifferenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate sul Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si trovano sul sito www.seacb.it; e all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta, rinvenibili presso lo Sportello fisico del Gestore del servizio di igiene urbana.

Al **Centro di Raccolta**, sono attualmente conferibili le seguenti categorie di rifiuti così come deliberato dal Comune di Campobasso:

1. imballaggi in carta e cartone (codice Cer 15 01 01)
2. imballaggi in materiali misti (Cer 15 01 06)
3. imballaggi in vetro (codice Cer 15 01 07)
4. rifiuti di carta e cartone (codice Cer 20 01 01)
5. frazione organica umida (codice Cer 20 01 08)
6. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice Cer 20 01 21)

7. rifiuti RAEE (codice Cer 20 01 23* - 20 01 35* e 20 01 36)
8. oli e grassi commestibili (codice Cer 20 01 25)
9. vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose (codice Cer 20 01 27*)
10. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice Cer 20 01 28)
11. farmaci (20 01 32)
12. rifiuti legnosi (codice Cer 20 01 38 legno diverso da quello di cui alla voce 20 01 37)
13. rifiuti metallici (codice Cer 20 01 40)
14. sfalci e potature (codice Cer 20 02 01)
15. ingombranti (codice Cer 20 03 07)
16. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 08 03 18)
17. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice Cer 16.01.03)
18. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17.09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di manutenzione domestica) rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice Cer 17 09 04)
19. batterie ed accumulatori di cui alle voci 16 06 01* 16 06 02* 16 06 03* (provenienti da utenze domestiche) codice Cer 20 01.33*
20. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
21. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
22. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33* (codice CER 20 01 34)
23. Olii e grassi diversi da quelli di cui alla voce 20 01 25 (codice CER 20 01 26)
24. Rifiuti urbani non differenziati (codice CER 20 03 01)

L'elenco completo dei rifiuti conferibili al Centro di Raccolta, che può essere anche più esteso di quello sopra elencato, è disponibile sul sito internet del Gestore del Servizio di igiene urbana.

Igienizzazione dei contenitori

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio, sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, effettuate con frequenza differenziata, secondo il programma stabilito.

Il lavaggio dei contenitori stradali può essere effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igiene dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio.

I contenitori per la raccolta domiciliare sono dati in gestione ai singoli utenti, che devono quindi provvedere alla sanificazione e/o lavaggio a proprio onere.

4.3 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore del servizio di igiene urbana utilizzando i recapiti riportati successivamente. Per il Comune di Campobasso competente per l'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si rimanda a quanto riportato nella Sezione II della presente Carta Unica della Qualità.

4.3.1 RIFERIMENTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Gestore	SEA SERVIZI E AMBIENTE SpA
Sede Legale	Campobasso Piazza Molise 70
Sede operativa	Via Tucci
Sito web	www.seacb.it
App	Junker app www.junkerapp.it
E-mail (ordinaria)	amministrazione@seacb.it
E-mail (PEC)	amministrazione@pec.seacb.it
Numero verde	800 99 31 59
Pronto intervento	Publicato sul sito www.comune.campobasso.it www.seacb.it
Referenti Urp (nome e cognome)	Dott. ssa Deborah la Manna e Dott. Michele Savastano

4.3.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

SEA SpA si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari (ove di competenza), le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

4.3.3 SITO INTERNET DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

SEA SpA ha predisposto e mantiene aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet www.seacb.it, facilmente accessibile dalla *home page*, denominata "Trasparenza Arera", che presenta 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 medesime informazioni secondo la delibera Arera 444/2019 con indicazione:

- ragione sociale del Gestore del servizio di igiene urbana;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i riferimenti del Centro di Raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito ad eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusura del centro di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso;
- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;

4.3.4 SPORTELLO UTENTE

SEA SpA mette a disposizione uno sportello fisico (Infopoint) ad apertura infrasettimanale durante i giorni lavorativi, attraverso cui gli utenti possono interfacciarsi direttamente, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, ritirare materiale, richiedere consegna di contenitori, effettuare segnalazioni, ecc.

Lo sportello presenta orari e giorni di apertura così come indicato nel sito internet www.seacb.it.

4.3.5 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

SEA SpA mette a disposizione degli utenti un servizio telefonico Numero verde **800 99 31 59** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il servizio telefonico è attivo nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) così come riportato nel sito istituzionale www.seacb.it. Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente verrà informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto dell'azienda.

4.3.6 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE PER PRONTO INTERVENTO H24)

SEA SpA attiva un numero verde gratuito dedicato, pubblicato sul sito www.seacb.it nella sezione Trasparenza Arera, attivabile dall'utente, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del Gestore del servizio di igiene urbana (dettaglio al par.fo 4.2.3)

4.3.7 APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)

SEA SpA mette a disposizione dell'utenza l'applicazione (App) **Junker** scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet attraverso cui gli utenti possono ottenere informazioni su tutti i servizi erogati e, inoltre, attraverso lo scatto di una foto del materiale di cui si vuole disfarsi, l'app fornisce indicazioni in tempo reale su come differenziarlo.

4.3.8 ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

SEA SpA promuove l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

Tra gli strumenti gestisce:

- un indirizzo di posta elettronica dedicato (urp@seacb.it) a cui si accede per richiedere tra l'altro servizio di ritiro a domicilio, effettuare segnalazioni, reclami scritti e richiedere riparazioni di attrezzature.
- un indirizzo di posta elettronica certificata e ulteriori eventuali canali web (es. social media, tra cui la pagina Facebook SEA-Servizi e Ambiente Campobasso).

4.3.9 OGGETTO DELLA RICHIESTA

SEA Servizi e Ambiente SpA attraverso lo sportello fisico, il numero verde, l'App per dispositivi mobili e la posta elettronica, permette all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a (elenco non esaustivo):

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri dei rifiuti e delle singole frazioni;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del Centro di Raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- modalità per l'ottenimento della compostiera domestica.

4.4 OBBLIGHI DEL SERVIZIO E ACCESSIBILITA'

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità del servizio di gestione dei Rifiuti, considerando gli indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/ secondo quanto previsto dallo Schema I di riferimento:

OBBLIGHI DI SERVIZI ARERA PER IL GESTORE RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO	ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI AL CITTADINO
Obblighi di Qualità Contrattuale	
Carta Unica della Qualità dei Servizi	Sul Sito del Gestore della tariffa (www.comune.campobasso.it) e Sul sito del Gestore del servizio di igiene urbana (www.seacb.it)
Modalità di attivazione del Servizio di igiene urbana : consegna delle attrezzature	a) <u>richiesta</u> : presso il Gestore della tariffa, come indicato nella Sezione specifica <i>Gestione Tariffa e Rapporto con gli Utenti della Carta Unica dei Servizi</i> nel rispetto della procedura di cui al menzionato articolo. b) <u>consegna delle attrezzature (mastelli, contenitori, carrellati, etc.)</u> all'utenza presso lo Sportello fisico (P.zza Molise 70) del Gestore del servizio di igiene urbana Dettaglio procedura all'articolo 5.2.1
Procedura per la gestione dei reclami scritti e richieste scritte di informazioni .	<u>Per reclamo scritto</u> : utilizzare il Modulo scaricabile dal sito www.seacb.it , disponibile anche presso lo Sportello fisico (Infopoint) di Piazza Molise n. 70 che dopo essere stato compilato e firmato può essere riconsegnato all'Infopoint oppure inviato via email all'indirizzo urp@seacb.it o inoltrato a mezzo posta.
Obbligo di Servizio Telefonico	L'utente dispone di un Numero Verde totalmente gratuito, accessibile da telefonia fissa e mobile che consente di: richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere riparazioni di attrezzature per la raccolta
Obbligo in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<u>Numero minimo di ritiri annuali</u> : n. quattro (4) ritiri con un limite minimo di tre pezzi (3) per ciascun ritiro e intervallati l'uno dall'altro di almeno trenta (30) giorni. <u>Modalità (alternative) con cui avanzare la richiesta</u> : i) telefonicamente tramite Numero Verde ii) direttamente allo sportello fisico (Infopoint) iii) tramite email compilando apposito modulo di richiesta <i>ritiro ingombranti</i> disponibile nell' Infopoint o scaricabile dal sito internet www.seacb.it . Dettaglio all'articolo 4.2.2
Obbligo in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	La segnalazione di disservizio o una richiesta di riparazione di attrezzature l'utente può inoltrarla a mezzo posta, via e-mail oppure mediante sportello fisico o servizio telefonico (Numero Verde).
Obblighi di Qualità Tecnica	
Mappatura aree di raccolta stradale e prossimità	Da implementare con le disposizioni regolatorie di pertinenza
Predisposizione programma attività raccolta e trasporto	Il Gestore del servizio di igiene urbana attraverso l'uso e la progressiva implementazione di adeguate piattaforme telematica dedicate, si impegna ad evincere per ciascuna strada/via oggetto del servizio e con frequenza giornaliera, la data e la fascia oraria programmata, la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
Predisposizione programma attività spazzamento e lavaggio strade	
Obbligo in materia di sicurezza (pronto intervento H24)	L'utente dispone di un Numero Verde totalmente gratuito, accessibile 24 ore su 24 da telefonia fissa e mobile che consente di richiedere un intervento solo ed esclusivamente per cause riconducibili ad <u>errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale o di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscono impedimento alla normale viabilità</u>

4.5 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI

4.5.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati precedentemente.

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del Gestore del servizio di igiene urbana, il reclamo deve sempre essere comunicato dal momento in cui viene osservato/rilevato e comunque entro 20 giorni dall'evento.

Per effettuare un reclamo scritto utilizzare il modulo precompilato scaricabile dalla home page del sito internet www.seacb.it; alla sezione Trasparenza Arera e trasmissibile via posta elettronica. Il modulo è disponibile anche presso il punto di contatto con l'utente (Infopoint), inoltre è fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore del servizio di igiene urbana il reclamo scritto senza utilizzare il predetto modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - 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);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Gestore del servizio di igiene urbana indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore del servizio di igiene urbana incaricato di fornire, oventecessario, eventuali ulteriori chiarimenti
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore del servizio di igiene urbana rispetto alla fondatezza o meno dell'alamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore del servizio di igiene urbana;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

4.5.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere effettuata presso lo sportello fisico (Infopoint) del Gestore del servizio di igiene urbana oppure tramite la posta elettronica scrivendo a urp@seacb.it.

In genere la procedura relativa ad una richiesta scritta di informazioni

- è classificata "reclamo" se evidenzia violazioni al contratto o altre regolamentazioni codificate
- non è classificata "reclamo" ma piuttosto "richiesta scritta di informazioni" in tutti gli altri casi
- si conclude con un *riscontro motivato* da parte del Gestore alle richieste scritte di informazioni entro il tempo utile intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del Gestore del servizio di igiene urbana medesimo della risposta motivata scritta.

4.5.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio del non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico (Numero Verde), posta inclusa la posta elettronica, o sportello fisico (Infopoint). Una segnalazione di disservizio non necessita della forma scritta, di norma le segnalazioni di disservizio sono raccolte attraverso il servizio telefonico (Numero Verde).

Una richiesta che si presenta come una richiesta di recupero di un disservizio deve essere classificata come un reclamo se evidenzia violazioni al contratto o altre regolamentazioni codificate.

4.5.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente a SEA SpA a mezzo posta, via e-mail, sportello fisico di P.zza Molise n. 70, tramite il servizio telefonico (Numero Verde).

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

4.6 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SEA SpA può effettuare periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti sono svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 "*Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo*" e sono condotte anche con la collaborazione del Comune di Campobasso.

5 SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La **TARI "Tassa Rifiuti"** è la tassa comunale destinata a finanziare integralmente i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

È necessario pagare la TARI in caso di possesso, occupazione o detenzione, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.) di:

- locali (quindi tutte le strutture fissate al terreno);
- aree scoperte, ossia tutte quelle superfici prive di edifici o di strutture edilizie, di spazi circoscritti che non costituiscono parte integrante del locale adibiti a qualsiasi uso che producono rifiuti urbani.

Sono invece escluse:

- le aree scoperte accessorie o di pertinenza di locali soggetti a Tari (per esempio: balconi e terrazze scoperte, cortili, giardini), ad eccezione di quelle operative;
- le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del Codice Civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva, come androni, scale, ascensori, stenditoi o altri luoghi di passaggio o di utilizzo comune tra i condomini.

I cittadini non sono tenuti ad effettuare autonomamente il calcolo della TARI. L'ufficio Tributi calcola l'ammontare della tassa e invia al contribuente l'avviso di pagamento nelle modalità e termini pro tempore vigenti.

La base di calcolo della TARI è la superficie calpestabile, cioè i metri quadrati netti misurati al filo interno delle murature.

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti tributi (Tarsu o Tares), salvo intervenute variazioni.

Ai fini TARI si intendono per:

- utenze domestiche UD, le superfici adibite a civile abitazione e le loro pertinenze;
- utenze non domestiche UND, le restanti superfici, tra cui a titolo di esempio: le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

A sua volta ciascuna delle macrocategorie è assoggettata a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- una **quota fissa**, rapportata ai metri quadri, determinata in base alle componenti essenziali del costo fisso del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una **quota variabile**, rapportata al numero occupanti per le UD e ai metri quadri per le UND, correlata ai costi di gestione della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti.

L'importo della tassa viene poi maggiorato del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (D. Lgs. 30/12/1992, n. 504, art. 19).

Sulla TARI non è applicata l'IVA.

I principali riferimenti normativi della tassa rifiuti sono:

- Legge n. 147/2013;
- Regolamento TARI del Comune di Campobasso approvato con D.C.C. n. 13 del 03.09.2014 e successive modifiche ed integrazioni;

Gli atti citati sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.campobasso.it nella sezione sportello telematico tasse e tributi.

5.1 UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'ufficio responsabile dei rapporti con l'utenza, limitatamente alla gestione della Tassa rifiuti, è il Settore Risorse tributarie, Tasse e servizi del Comune di Campobasso (d'ora in poi "UfficioTributi").

Il Comune svolge il servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con l'Utenza, in quanto titolare della potestà

impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI).

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI, dal relativo Regolamento Comunale e dalla Regolazione ARERA, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, efficacia ed efficienza.

Ai sensi della Delibera ARERA 15/2022 e della Delibera di consiglio comunale n. 10 del 22.03.2022 i rapporti con l'utenza aventi ad oggetto il servizio di smaltimento, trasporto rifiuti e lavaggio strade sono demandati al Gestore del servizio di igiene urbana (SEA SpA). Si rimanda alla prima sezione della presente Carta dei servizi per le relative modalità di contatto.

Presso il Comune di Campobasso -Ufficio tributi sono gestiti i procedimenti indicati di seguito:

- denuncia di iscrizione per attivazione di nuova utenza TARI;
- denuncia di variazione per modifica dei dati di utenze già dichiarate ai fini TARI;
- denuncia di cessazione di utenza ai fini TARI;
- richiesta informazioni sul regime di applicazione del tributo;
- richiesta di riesame e rideterminazione della tassa;
- richieste di maggiore rateazione del dovuto;
- richiesta di rimborso TARI eventualmente pagata in eccesso o non dovuta;
- procedimenti inerenti all'accertamento per omessa/infedele dichiarazione e omesso/insufficiente o tardivo versamento della tassa.

5.1.1 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Ubicazione fisica: L'ufficio Tributi è sito in Via Cavour n. 5, 86100 Campobasso CB

Accesso telefonico: Numero verde **800 99 31 59** – (seguire istruzioni vocali) e Telefono diretto 0874/405449 – (seguire istruzioni vocali)

Indirizzo mail: tributi@comune.campobasso.it

PEC: comune.campobasso.protocollo@pec.it

Sito internet: <https://www.comune.campobasso.it> sezione “sportello telematico tasse e tributi”

Il calendario di apertura al pubblico, previo appuntamento, è pubblicato nell'apposita sezione informativa del sito internet istituzionale, assicurando aperture giornaliere nei giorni feriali.

È possibile chiedere un appuntamento:

- telefonando all'ufficio tributi al numero verde **800 99 31 59**;
- via e-mail all'indirizzo dell'ufficio tributi tributi@comune.campobasso.it

Il Gestore della Tariffa istituisce apposita sezione informativa sul proprio sito istituzionale www.comune.campobasso.it sezione >>> “[sportello telematico tributi e tasse](#)” in cui sono pubblicate le principali informazioni sul servizio e la relativa modulistica.

In home page del sito istituzionale e in apposita sezione dello sportello telematico del cittadino è reso disponibile anche l'accesso al PORTALE TRASPARENZA TARI di cui alla deliberazione ARERA n. 444/2019.

Il Comune mette a disposizione un canale on line per l'espletamento delle pratiche relative alla tassa rifiuti denominato LINKMATE, accessibile mediante SPID o CIE dal sito internet istituzionale dell'Ente www.comune.campobasso.it, sezione >>> “sportello telematico tasse e tributi”.

Il Comune mette, inoltre, a disposizione degli utenti uno sportello fisico accessibile previo appuntamento e uno sportello telefonico volti a curare le relazioni con il pubblico.

5.2 ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE DI UTENZE AI FINI TARI

La dichiarazione TARI è il modello con il quale vengono dichiarati al Comune tutti i dati necessari per l'assolvimento della relativa obbligazione tributaria. Essa rappresenta, in base al TQRIF, Delibera 15/2022 ARERA, altresì richiesta

di attivazione/variazione/cessazione del servizio. Va presentata in caso di “inizio nuova occupazione”, “variazione di occupazione esistente” o “cessazione di occupazione”. Con lo stesso modello possono essere richieste alcune agevolazioni, esenzioni ed altri benefici previsti dalla normativa vigente.

Il presupposto per l'applicazione della TARI è il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Pertanto, in ogni caso in cui si verifichi un mutamento nel possesso, nella detenzione o occupazione delle aree tassabili o negli elementi necessari alla determinazione del tributo dovuto, occorre presentare la dichiarazione TARI.

Sono esempi di fattispecie oggetto di obbligo dichiarativo: *l'acquisto di unità immobiliari con allacci ad almeno una utenza di rete, la vendita di unità immobiliari, il trasferimento presso unità immobiliari già detenute, l'avvio o il termine di lavori di ristrutturazione totale con obbligo di SCIA/CILA, il distacco da tutte le utenze di rete e lo sgombero dal mobilio e suppellettili delle unità immobiliari, la compresenza di più nuclei familiari sullo stesso immobile, ogni mutamento nella detenzione dovuto a contratti di locazione, comodato, occupazioni di fatto, ecc...*

5.2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La dichiarazione di inizio occupazione costituisce altresì richiesta di attivazione del servizio e deve essere presentata in ogni caso in cui sorga soggettività passiva ai fini TARI (si rimanda al regolamento TARI per ulteriori approfondimenti). La dichiarazione viene presentata al Comune di Campobasso con le modalità indicate nella sezione “sportello telematico Tasse e Tributi” del sito internet istituzionale www.comune.campobasso.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

In fase di attivazione del servizio/dichiarazione TARI, il contribuente:

- presenta al Comune di Campobasso la dichiarazione TARI della quale è restituita la ricevuta di presentazione numerata e datata;
- in caso di utenza domestica si reca, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quello di protocollazione della dichiarazione, presso il gestore SEA spa (vedi contatti nella sezione prima), per il ritiro dei kit di raccolta;
- in caso di utenza non domestica, verrà contattato direttamente dal gestore SEA spa per concordare un eventuale sopralluogo preventivo alla consegna dei kit di raccolta.

Ai fini dell'applicazione del tributo, l'ufficio provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente (a mezzo mail/pec) comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie. L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

5.2.2 VARIAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di variazione del servizio coincide con la presentazione della dichiarazione TARI da effettuarsi entro i termini stabiliti dalle norme vigenti protempore.

La dichiarazione di variazione occupazione consiste nella richiesta di modifica di elementi necessari alla liquidazione della TARI e relativi ad utenze già dichiarate.

Costituiscono esempi di richiesta di variazione: *la comunicazione di differente metratura calpestabile di utenze già dichiarate, comunicazione diversa composizione del nucleo familiare ai fini della determinazione della tariffa variabile nei casi in cui l'aggiornamento non avvenga in automatico, dichiarazione di una diversa destinazione d'uso di utenze già dichiarate, ecc...*

La dichiarazione viene presentata al Comune di Campobasso con le modalità indicate nella sezione “sportello telematico Tasse e Tributi” del sito internet istituzionale www.comune.campobasso.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente;

In fase di variazione del servizio/dichiarazione TARI il contribuente:

- presenta al Comune di Campobasso la dichiarazione TARI a seguito della quale il sistema restituisce la ricevuta di presentazione numerata e datata;
- L'ufficio tributi provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente a

mezzo mail/pec comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie; L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5 dalla richiesta, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

5.2.3 CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La dichiarazione di termine/fine occupazione costituisce altresì richiesta di disattivazione del servizio e deve essere presentata in ogni caso in cui venga meno la soggettività passiva ai fini TARI (si rimanda al regolamento TARI per ulteriori approfondimenti). La dichiarazione viene presentata al Comune di Campobasso con le modalità indicate nella sezione "sportello telematico Tasse e Tributi" del sito internet istituzionale www.comune.campobasso.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

In fase di disattivazione del servizio/dichiarazione TARI il contribuente:

- provvede prioritariamente a restituire al Gestore del servizio di igiene urbana (SEA S.p.A.) il kit per la raccolta differenziata concesso in comodato gratuito ed ottiene dallo stesso una ricevuta liberatoria;
- presenta al Comune di Campobasso la dichiarazione TARI nella quale allega copia della liberatoria rilasciata dal Gestore del servizio di igiene urbana (SEA S.p.A.), il sistema restituisce la ricevuta di presentazione numerata e datata;
- L'ufficio tributi provvede all'istruttoria della dichiarazione e, in caso di accettazione, inoltra al contribuente (a mezzo mail/pec) comunicazione contenente il codice utente, il codice utenza e la data di decorrenza della dichiarazione. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate ovvero in ogni caso in cui il contenuto della dichiarazione non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie; L'utente provvede a fornire le informazioni richieste entro il termine di giorni 5 dalla richiesta, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

5.3 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE

La dichiarazione viene presentata al Comune di Campobasso con le modalità indicate nella sezione "sportello telematico Tasse e Tributi" del sito internet istituzionale www.comune.campobasso.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

La dichiarazione TARI è corredata delle istruzioni di compilazione e deve essere sottoscritta dal contribuente per la successiva consegna, preferibilmente con modalità telematiche:

- via PEC all'indirizzo comune.campobasso.protocollo@pec.it
- via Linkmate "sportello telematico del cittadino" raggiungibile dal sito internet www.comune.campobasso.it con accesso mediante SPID o CIE;
- a mezzo posta da inviare a Comune di Campobasso – Ufficio Tributi, Piazza Vittorio Emanuele II n. 29;
- a mezzo consegna diretta all'ufficio protocollo del Comune di Campobasso sito in Piazza Vittorio Emanuele II n. 29;

In base al combinato disposto degli articoli 38 e 43 comma 6 del D.P.R. 445/00 e art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale non è ammessa la presentazione di istanze e dichiarazioni tramite sistemi informatici non in grado di accertarne la fonte di provenienza, pertanto, documenti ufficiali, dichiarazioni ed altre istanze da presentare formalmente all'Ente, se trasmesse con modalità difformi rispetto a quelle sopra indicate (come ad esempio attraverso mail semplici), non saranno prese in considerazione.

5.4 TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DICHIARAZIONI TARI E DECORRENZA

I soggetti obbligati provvedono a presentare la dichiarazione di inizio occupazione, variazione o cessazione entro i termini di legge al fine di non incorrere nelle sanzioni per omessa/infedele dichiarazione;

Ai fini dell'applicazione del tributo, la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, a condizione che non si verificano modificazioni dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo.

L'obbligazione di pagamento del tributo decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione, la detenzione o la conduzione dei locali ed aree e perdura fino al giorno in cui cessa l'occupazione, la detenzione o la conduzione.

Ai fini della decorrenza si tiene conto della possibilità di utilizzo del bene da parte del soggetto passivo e non della sua effettiva utilizzazione, pertanto, a fini esemplificativi, è considerato tassabile un immobile nel quale ci sono allacci alle utenze di rete, che risulta nella disponibilità del possessore, anche se non utilizzato. Similmente è considerato tassabile l'immobile nel quale il soggetto passivo abbia la residenza ancorché dichiarati di non dimorarvi. Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare in caso di soggetti iscritti all'anagrafe del Comune di Campobasso a condizione che tali modifiche non riguardino il dichiarante TARI.

Per le utenze domestiche di soggetti non residenti è, invece, previsto l'obbligo per il contribuente di dichiarare al Comune di Campobasso il numero di componenti del suo nucleo familiare nella città di residenza e le eventuali variazioni.

5.5 ALTRI SERVIZI EROGATI

5.5.1 EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

- Avvisi di pagamento, inviati in acconto (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati all'indirizzo di residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
- Avvisi di saldo/conguaglio, che liquidano la tassa dovuta per l'anno d'imposta ed addebitano il netto da versare detraendo gli acconti pagati ed eventuali rimborsi/compensazioni disposte dall'ufficio; sono recapitati all'indirizzo di residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC;
- Solleciti di pagamento, sono emessi nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi notificati che intimano il pagamento del solo tributo non versato alle scadenze originarie. In caso di mancato o tardivo versamento entro i termini indicati nel sollecito, l'ufficio procede ad accertare l'omissione ovvero la tardività con conseguente applicazione di sanzioni ed accessori previsti dalla vigente normativa; Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- Avvisi di Accertamento esecutivi ex L. 160/2019, sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI, hanno presentato dichiarazione TARI infedele, hanno omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte, oppure hanno versato tardivamente la TARI richiesta a mezzo sollecito. Si tratta di avvisi di accertamento che hanno natura di titolo esecutivo e che comminano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R, o AG.

5.5.2 GESTIONE DELL'UTENZA

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dall'Ente anche attraverso servizi di supporto esterni con i seguenti strumenti:

✓ **Sportello su appuntamento:** viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).

✓ **Servizio telefonico** attivato mediante numero verde **800 99 31 59**

✓ **Servizio di assistenza** a mezzo Mail, pec e posta ordinaria;

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;

- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

5.5.3 MAGGIORE RATEAZIONE

In caso di “temporanea situazione di oggettiva difficoltà” del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l’Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione della deliberazione ARERA TQRIF, del Regolamento TARI vigente e del Regolamento generale delle Entrate del Comune di Campobasso. La rateizzazione su richiesta dell’utente può essere disposta:

- Ai sensi del Regolamento TARI, sugli avvisi bonari alle condizioni ivi previste;
- Ai sensi del Regolamento Generale delle Entrate, sugli atti successivi di riscossione con le modalità e alle condizioni ivi previste.

Si rimanda ai regolamenti indicati per la verifica delle condizioni di accesso al beneficio, disponibili sul sito istituzionale www.comune.campobasso.it sezione “sportello telematico tasse e tributi”.

5.5.4 ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL’EVASIONE/ELUSIONE

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento attraverso la verifica dei versamenti ricevuti e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il Comune svolge attività di accertamento per omessa o infedele dichiarazione attraverso l’incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5.5.5 RISCOSSIONE

L’importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall’Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l’anno di riferimento ai sensi della normativa vigente e dei dati dichiarati/accertati a carico del soggetto passivo; viene comunicato con appositi avvisi di pagamento recapitati al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica) che ha regolarmente denunciato l’occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d’ufficio.

In applicazione dell’art. 13, comma 15-ter, del D.L. n. 201/2011, la riscossione della TARI avviene in due momenti distinti dell’anno e con le seguenti modalità:

un acconto richiesto con avviso di pagamento in due rate calcolato in percentuale con riferimento ai dati dichiarati e/o accertati ai fini della tassa rifiuti per l’anno corrente, con applicazione delle tariffe approvate per l’anno precedente a quello di riferimento;

Una rata a saldo della tassa dovuta per l’intero anno, richiesta con ulteriore invito al pagamento inviato ai contribuenti e calcolato con le tariffe definitive per l’anno corrente e con conguaglio su quanto già versato con il documento di acconto.

Ai sensi della Delibera ARERA 444/2019, il contribuente può eleggere un domicilio digitale per la ricezione degli avvisi di pagamento in formato elettronico, mediante accesso al Linkmate ed esercizio della specifica opzione nella scheda anagrafica ovvero specificando l’indicazione con la dichiarazione TARI.

Ai sensi del CAD Codice dell’amministrazione digitale D.Lgs. n. 82/2005, i soggetti obbligati a dotarsi per legge di un indirizzo pec, inviano dichiarazioni e istanze alla Pubblica Amministrazione e ricevono comunicazioni esclusivamente utilizzando canali telematici.

5.5.6 RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI/RIMBORSI.

Qualora negli avvisi di pagamento TARI siano stati riportati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (relativamente alla categoria di utenza non domestica, al numero dei componenti il nucleo familiare,

alla superficie tassata, al periodo di occupazione, ecc...) è possibile richiedere la **rettifica degli importi addebitati**. Qualora il mancato aggiornamento dei dati dipenda dall'omissione, da parte del contribuente, nella presentazione della dichiarazione TARI di inizio/variazione/cessazione dell'occupazione, occorre dapprima procedere alla presentazione della dichiarazione e contestualmente richiedere la rideterminazione dell'avviso con l'apposito modulo di richiesta rettifica degli importi addebitati.

Non saranno prese in considerazione richieste di rideterminazione presentate in assenza della necessaria dichiarazione TARI ovvero dei necessari elementi probatori richiesti dalla specifica natura dell'istanza. In tal caso la dichiarazione e la richiesta di rettifica vanno presentate contestualmente.

L'istanza di rettifica viene presentata al Comune di Campobasso con le modalità indicate nella sezione "sportello telematico Tasse e Tributi" del sito internet istituzionale www.comune.campobasso.it su modello messo a disposizione ed approvato dall'Ente.

Con le stesse modalità possono essere presentati **reclami scritti** e **richieste scritte di informazioni** inerenti al servizio di gestione delle tariffe e rapporti con l'utenza (TARI).

Eventuali reclami e/o richieste scritte di informazioni non inerenti alla posizione tributaria ma aventi ad oggetto il servizio di raccolta e smaltimento non vanno inoltrati al Comune di Campobasso ma al Gestore del servizio di igiene urbana -SEA spa- (per cui si rimanda alla prima sezione della Carta).

L'ufficio tributi provvede all'istruttoria dell'istanza e inoltra al contribuente preferibilmente a mezzo mail/pec comunicazione di riscontro contenente l'esito ai sensi del TQRIF. In caso siano necessarie integrazioni documentali ovvero ulteriori informazioni non dichiarate, ovvero in ogni caso in cui il contenuto dell'istanza non permetta la conclusione del procedimento, l'ufficio provvede a contattare l'utente richiedendo le integrazioni necessarie. L'utente provvede a fornire le informazioni entro il termine di giorni 5 dalla richiesta, in assenza delle quali il procedimento non potrà essere istruito e verrà archiviato d'ufficio.

Nel caso in cui, dall'istruttoria dell'istanza, emerga un **eccedente versamento** a titolo di TARI, il contribuente può richiederne il rimborso utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dall'ente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso prioritariamente con conguaglio su eventuali debiti pregressi relativi allo stesso tributo. In caso di pagamenti pregressi regolari si procede a compensazione delle eccedenze sul dovuto TARI per l'annualità corrente ovvero, in caso di incapienza con liquidazione del rimborso al contribuente nei termini di legge.

Per tutto quanto non descritto nella presente Carta dei servizi si rimanda al Regolamento TARI. In caso di disposizioni contrastanti prevalgono le disposizioni regolamentari.

5.6 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

5.7 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 di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

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:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- 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 Responsabile/Dirigente dell'Ufficio 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, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sonodecaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE CORTI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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:

- Corte di giustizia Tributaria di primo grado
- Corte di giustizia Tributaria di secondo grado
- Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.