Città di
VIADANA

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE RIFIUTI
DEL COMUNE DI VIADANA

Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022

Approvato con Deliberazione
del Consiglio Comunale n. 21 del 15/03/2023

Sommario

Copertina 1

1 - INFORMAZIONI GENERALI 3

1. Cos'è e che finalità ha la Carta 3
2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare 3
3. Cos'è la TARI 6
4. Chi paga la TARI 6
5. Che ruolo ha il Comune 10
6. Quali sono i principi di erogazione del servizio 10
7. Che validità ha la Carta 12

2 - SOGGETTI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI 13

1. Gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti 13
2. Gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie. 17

3 - GLI STANDARD DI QUALITÀ E DI QUANTITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE 21

1. Gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti 21
2. Gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie. 30

Ulteriori standard fissati dall'Ente 36

4 - REGISTRAZIONE DI INFORMAZIONI E DATI CONCERNENTI LE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLIGENERALI DI QUALITÀ 37

5 - ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE 39

6 – DIRITTO DI ACCESSO 41

8 - RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI 41

9 - MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENZA 42

1 - INFORMAZIONI GENERALI

1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente **Carta della Qualità del Servizio TARI** è predisposta dal Comune di Viadana ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente all' individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, far conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e amigliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivie/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per suastessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempremeglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzioneai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

- ✓ La Carta è ispirata all'attuazione delle fonti di seguito indicate.
- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta

deiservizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- ✓ Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".
- ✓ Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- ✓ D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonchèdi contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- ✓ D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestionedei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ✓ Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per ilsoggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonchèle modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo equelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonchèle modalità di ristoro dell'utenza.
- ✓ Decreto legilativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017.Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- ✓ Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- ✓ Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accessocivico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

- ✓ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e allegato TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF).

ATTI AL 31/12/2022

Atti di approvazione tariffa:

- Delibera TARI 2022 Documento del 29/04/2022 e pubblicato il 05/10/2022
- Delibera TARI 2021 Documento del 29/06/2021 e pubblicato il 05/10/2021
- Delibera TARI 2020 Documento del 09/07/2020 e pubblicato il 14/10/2020
- Delibera TARI 2019 Documento del 29/03/2019 e pubblicato il 15/04/2019

Per il dettaglio di tutte le annualità consultare l'archivio MEF delle delibere

Regolamento TARI:

- Regolamento TARI 2021 Documento del 29/06/2021 e pubblicato il 05/10/2021
- Delibera approvativa/modificativa TARI 2021 Documento del 29/06/2021 e pubblicato il 05/10/2021
- Regolamento TARI 2020 Documento del 09/07/2020 e pubblicato il 14/10/2020 Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 09/07/2020 e pubblicato il 14/10/2020
- Regolamento TARI 2019 Documento del 29/03/2019 e pubblicato il 15/04/2019 Delibera approvativa/modificativa TARI 2019 Documento del 29/03/2019 e pubblicato il 15/04/2019

Per il dettaglio di tutte le annualità consultare l'archivio MEF dei regolamenti

3. Cos'è la TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi allagestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2). Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili diprodurre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

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

Si ricorda che la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese nella "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica. Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metriquadrati dell'utenza.

Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali.

4. Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

ATTIVAZIONE - CHIUSURA - VARIAZIONE UTENZA

Per qualsiasi comunicazione relativa alla TARI occorre presentare la DICHIARAZIONE FISCALE chiamata DICHIARAZIONE TARI UTENZE DOMESTICHE se utenza abitativa – DICHIARAZIONE TARI UTENZE NON DOMESTICHE se attività.

Le DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE AI FINI TARI SONO DI 3 TIPOLOGIE:

INIZIO OCCUPAZIONE –nel caso si intenda aprire una nuova utenza in capo ad un contribuente che non ha altre utenze sul territorio comunale

VARIAZIONE –nel caso in cui si intenda spostare l'utenza da un indirizzo all'altro all'interno del comune di Viadana, o dichiarazione un'utenza aggiuntiva (seconda casa, garage ecc), o dichiarareuna variazione della superficie tassabile o richiedere una riduzione.

CESSAZIONE –nel caso di chiusura dell'utenza nei casi consentiti dalla normativa vigente, con contemporanea restituzione del kit per la raccolta differenziata. Non è possibile cedere il kit al successivo occupante

La richiesta di attivazione, variazione, cessazione dell'utenza deve essere presentata entro 90 dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

La modulistica è disponibile

1. Presso lo SPORTELLO TRIBUTI – Urp Galleria Bedoli – Piazza Matteotti – Viadana -
2. Presso lo SPORTELLO ON LINE – www.comune.viadana.mn.it / Servizi online / Ufficio Tributi Online

ESCLUSIONI E RIDUZIONI DELLA TARI

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

Zone non servite – Riduzione 80%

Utenze domestiche

- Compostaggio Domestico – Riduzione 20%
- Compostaggio Parziale – Riduzione 15% della sola parte variabile d'imposta
- Abitazioni a disposizione – 30%

Utenze non domestiche

- Rifiuti avviati al recupero da attività di produzione – Riduzione dal 30% al 70%
- Rifiuti avviati al recupero tramite ditte esterne da altre utenze non domestiche – Riduzione dal 20% al 30%
- Occupazioni stagionali – 30%

Il Comune di Viadana ha stabilito le esclusioni e le riduzioni di seguito riportate:

- Alle utenze che conferiscono rifiuti in forma differenziata ai centri comunali di raccolta (Centro di Raccolta Comunale e Centro del Riuso), si applicano le riduzioni di cui al Regolamento Comunale di Igiene Urbana – allegato 3 – Norme per la disciplina delle premialità in materia di servizio di igiene urbana. Tali riduzioni sono cumulabili con le riduzioni disciplinate dagli articoli precedenti.
- Alle utenze domestiche che conferiscono le bottiglie di plastica e le lattine negli appositi eco – compattatori presenti sul territorio comunale, si applicano le riduzioni di cui al

Regolamento Comunale di Igiene Urbana – allegato 3 – Norme per la disciplina delle premialità in materia di servizio di igiene urbana. Tali riduzioni sono cumulabili con le riduzioni disciplinate dagli articoli e dal comma precedente.

- Nel caso gravi calamità naturali, emergenze di grave entità ovvero nel caso di eventi eccezionali non prevedibili o altre condizioni particolari d'emergenza, possono essere disposte modalità di esenzione / riduzione / rimodulazione di tributi comunali nelle modalità indicate dal Regolamento Generale delle Entrate Tributarie Comunali.
- Nei confronti degli esercizi commerciali (bar, tabaccherie) e dei gestori di circoli privati che scelgono di non installare all'interno del proprio esercizio delle apparecchiature del gioco d'azzardo o ne decidono la dismissione, la tariffa si applica in misura ridotta del 50%, nella quota fissa e nella quota variabile.

COME SI RISCUOTE LA TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in due rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, tabaccheria convenzionata con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso dipagamento).

COME AVVIENE LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguagliosull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente

COSA SUCCEDE IN CASO DI MOROSITÀ

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso

di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

PROCEDURE DI RISCOSSIONE TARI – TASSA RIFIUTI

Gli avvisi bonari ed i solleciti sono gestiti in tutte le loro fasi dal personale interno dell'Ufficio Tributi.

La Riscossione coattiva è affidata al concessionario per la riscossione SOGERT SPA.

L'attività di recupero delle entrate tributarie in riscossione diretta non versate alla naturale scadenza da partedel contribuente si articola nelle seguenti fasi:

FASE	DESCRIZIONE FASE	TEMPI DI REALIZZAZIONE
FASE 1	Controllo del pagamento degli Avvisi TARI trasmessi dal Comune l'anno precedente ed invio dei solleciti bonari.	febbraio / marzo
FASE 2	Emissione accertamenti esecutivi con omesso pagamento TARI – Sanzione 30% - Interessi al tasso legale - notifica tramite R.G.	febbraio / marzo
FASE 3	Emissione di accertamenti per omessa denuncia TARI – Cartelle del contribuente	marzo / aprile
FASE 4	Trasmissione delle liste di carico al concessionario per la riscossione coattiva SOGERT SPA	maggio / agosto
FASE 5	Attività di riscossione coattiva da parte di SOGERT SPA tramite la notifica di intimazione ad adempiere e pignoramenti presso terzi	settembre / ottobre novembre / dicembre

Documenti allegati.

https://comune.viadana.mn.it/menu/146231/tari-tassa-rifiuti

PORTALE SOGERT SPAREGOLAMENTO COMUNALE PER LA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE COMUNALI E PATRIMONIALI.pdf

5. Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI - Tassa Rifiuti. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

6. Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli chenon hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principiodi legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degliutenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali(uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Viadana eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase dierogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo(minimo due giorni - fino ad un massimo di 7 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 1 giorni lavorativi.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, inparticolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; perquanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinchè i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado diefficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ladisponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massimaattenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati edei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice,

completa e tempestiva riguardo alle procedure, aitempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delledisposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinchè l'impatto con l'ambiente venga ridotto alminimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

7. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati

2 - SOGGETTI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI

Il Comune è strutturato per settori:

- della gestione della TARI si occupa il Settore Tributi, Attività Produttive e Commercio – SUAP – U.O. Tributi .
- della gestione della raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento dei rifiuti, spazzamento, pulizia portici e caditoie, si occupa il Settore Lavori Pubblici - Tecnico Manutentivo - Ambiente - SUE – Urbanistica – U.O. Ambiente mediante affidamento all'Azienda S.E.S.A. SPA.

Pertanto:

- **Il Comune di Viadana - Settore Tributi** - in qualità di gestore della TARI, svolge le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **SESA SPA** , in qualità di gestore del servizio rifiuti , svolge le attività di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie.

SESA SPA e il Comune di Viadana – Settore Tributi sono quindi i soggetti che devono adempiere agli obblighi previsti dal TQRIF.

1. Gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti

Il Comune di Viadana riscuote direttamente la tassa rifiuti e pertanto l'Ufficio Tributi viene individuato come il Gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

La tabella che segue indica, per la tassa dei rifiuti, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi:

Sportello Fisico	Sportello Tributi presso URP Galleria Bedoli Piazza Matteotti – Viadana Aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 / il sabato dalle 9.00 alle 12.00/ il giovedì anche il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
Sportello Telematico	Sito internet istituzionale www.comune.viadana.mn.it / servizi on line / ufficio tributi on line

Sportello telefonico	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Call Center	Numero verde 800.969.851
Informazioni per appuntamenti	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Informazioni generali TARI	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio Attivazione, Variazione, Cessazione Utenze	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it

Servizio controllo, sgravio, ricalcolo avvisi di pagamento	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio ristampa avvisi di pagamento	Chiara Lucchesi disponibile: dal lunedì al sabatodalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786251 Email: c.lucchesi@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio per istruttoria rimborsi	Nadia Mori disponibile: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786211 Email: n.mori@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio per richieste di annullamento atti di accertamento / riscossione coattiva in sede di autotutela	Nadia Mori disponibile: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786211 Email: n.mori@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio per ricorso/mediazione	Nadia Mori disponibile: Dal lunedì al venerdìdalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786211 Email: n.mori@comune.viadana.mn.it

Servizio per verifica superfici tassabili utenze non domestiche	Nadia Mori disponibile: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786211 Email: n.mori@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio accesso agli atti	Nadia Mori disponibile: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 0375 786211 Email: n.mori@comune.viadana.mn.it PEC: tributi@pec.comune.viadana.mn.it
Servizio Riscossione Coattiva	Sogert Spa dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Tel: 800.62.88.95 - 081/5050898 Email: Viadana@sogert.it

2. Gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie.

Informazioni sul servizio di raccolta e trasporto rifiuti

Servizio fornito da S.E.S.A. SPA

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

La tabella che segue indica, per la gestione del servizio rifiuti i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi:

Sportello Fisico	Info Point - Sesa Via Roma n. 7 - Viadana Aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00
Sportello Telematico	Sito internet www.riciclaviadana.it
Call Center	Barbara Sanfelici Numero verde 800.969.851 Email: igieneurbana.viadana@sesaeste.it

Descrizione dei servizi forniti

Nello specifico, le attività oggetto dell'affidamento sono le seguenti.

1. La raccolta a domicilio dei rifiuti:
   - Frazione umida - organica compostabile;
   - Frazione secca indifferenziata (rifiuto urbano residuo);
   - Imballaggi in carta, cartone, contenitori in plastica per liquidi ed altri imballaggi in plastica, vetro ed imballaggi in vetro, imballaggi metallici quali lattine di alluminio e lattine in banda stagnata;

2. La raccolta a domicilio degli scarti vegetali e gratuita presso la piattaforma comunale sita in Via dei Pioppi;
3. La raccolta separata dei rifiuti urbani pericolosi;
4. La raccolta di olii e grassi vegetali ed animali presso il centro di raccolta comunale;
5. La raccolta di indumenti usati;
6. La raccolta di rifiuti di qualunque natura o provenienza (compresi dunque i rifiuti pericolosi quali, ad es., rifiuti contenenti amianto e oli esausti), giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
7. La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e diparcheggio;
8. La pulizia manuale delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggioe servizi collegati (raccolta di siringhe abbandonate, sanificazione portici);
9. La raccolta rifiuti in forma differenziata e la pulizia delle aree interessate dai mercati settimanali e dafiere e manifestazioni varie;
10. La raccolta rifiuti provenienti da attività cimiteriale;
11. La raccolta dei rifiuti abbandonati raccolti sul territorio comunale da avviare a smaltimento o arecupero;
12. Il noleggio dei contenitori e container per il centro raccolta di Via Dei Pioppi – zona industriale Fenilrosso;
13. La gestione del centro di raccolta e la gestione del centro del riutilizzo situato in Via Dei Pioppi zona industriale Fenilrosso;
14. La realizzazione di un sistema di accesso con rilevazione degli utenti e la riattivazione del sistema di pesatura presso il centro raccolta di via Via Dei Pioppi – zona industriale Fenilrosso;
15. Il servizio di trasporto agli impianti per avvio al recupero/smaltimento di tutte le tipologie di rifiutiurbani raccolti in forma differenziata a domicilio e/o nel Centro raccolta indicato al punto precedente;
16. La tenuta dei registri di carico e scarico, la compilazione dei documenti di trasporto, gli eventuali adempimenti relativi al SISTRI ed alla compilazione del MUD e dei relativi adempimenti compresa la compilazione della scheda provinciale dati;
17. La fornitura degli appositi contenitori per i rifiuti cimiteriali;
18. La fornitura e consegna di contenitori per tutte le utenze domestiche e non domestiche, contenitori tipo paper box, sacchi in materiale biodegradabile e compostabili, sacchi in polietilene per raccolta plastica eper la raccolta indifferenziato dai mercati settimanali;
19. La promozione di campagne di informazione ed educazione ambientale;
20. L'esecuzione dei servizi di pulizia caditoie;
21. Il servizio svuotamento cestini;
22. Il servizio di lavaggio portici;
23. Il Servizio di Info Point e di call center nell'unità locale ubicata in Via Roma n. 7;

24. Il Servizio di gestione del Centro di Raccolta Comunale sito in Viadana – Via dei Pioppi – Z.I. Fenilrosso.
25. Il Servizio presso il Centro del Riuso collocato all'interno del CDR;

Territorio servito

La raccolta differenziata porta a porta è una tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiropresso il domicilio dell'utenza del rifiuto urbano prodotto dalla stessa. Grazie a tale sistema, i materiali vengono trasformati per tornare ad essere nuovamente utilizzati.

I materiali prodotti e differenziati dai cittadini e dalle attività produttive vengono raccolti e destinati, in base alla loro categoria, verso specifici impianti di trattamento che li avviano poi al recupero.

A partire dall'anno 2010 il sistema di raccolta dei rifiuti porta a porta è entrato in vigore su tutto il territoriodel comune di Viadana.

Per la descrizione dei servizi sul territorio e i calendari di raccolta:

www.riciclaviadana.it - Servizi al Cittadino

Certificazione adottate

L'azienda S.E.S.A. S.p.A. opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente esostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link https://www.sesaeste.it/certificazioni-e-modulistica/

Informazioni sul servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. effettua la pulizia di suolo pubblico e ad uso pubblico (strade, piazze, marciapiedi,slarghi, portici)

I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti di organizzazione interna dell'Ente e presenti sulsito www.riciclaviadana.it - Servizi al Cittadino

Il servizio prevede principalmente:

- spazzamento meccanizzato;
- spazzamento manuale;

- combinazione di spazzamento meccanizzato e manuale;
- svuotamento dei cestini;
- raccolta foglie;
- lavaggio portici;
- pulizia caditoie.

La pulizia dei pozzetti e delle caditoie stradali svolta da Sesa Spa viene effettuato sulle circa 21.000 caditoiedella rete fognaria comunale.

Si prevedono due livelli di intervento:

programmato a cadenza annuale: programma annuale avente per oggetto le circa 21.000 caditoie dellarete fognaria comunale

su richiesta dell'Amministrazione comunale: nel caso di temporali e/o altri eventi che abbiano occlusole caditoie allagando aree pubbliche o stradale, l'Amministrazione comunale Comunale trasmette l'elenco delle vie sulle quali intende effettuare la pulizia e dove possibile, indicherà anche il numero di pozzetti giacenti sul tratto stradale interessato. L'intervento viene effettuato entro 72 ore dalla richiesta.

.

3 - GLI STANDARD DI QUALITÀ E DI QUANTITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

1. Gestore delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendol'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimied omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato per la qualità contrattuale, con riferimento a:

- Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
- Punti di contatto con l'utente;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti.

Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti rilascia apposita ricevuta con indicati i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestionetariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti rilascia apposita ricevuta con indicati i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione sela relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utenteproducono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilirese essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importia ddebitati

Il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- 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, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e allerichieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario,eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alprecedente periodo:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato,oltre agli elementi di cui al primo periodo, l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione edai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

Obblighi e requisiti minimi di sportello

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

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto congli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, richieste di rimborso.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni.

Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad unachiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo ad unoperatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazionecon l'operatore stesso.

Pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8del TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriorerateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente punto:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settorielettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteridefiniti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossioneemessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste daparte dell'utente, attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato alsuccessivo comma 28.3.

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

Modalità per la gestione degli obblighi di qualità

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti,il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:

- i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta

etrasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;

- le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, dicui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;

Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti

Servizio fornito da COMUNE DI VIADANA

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Tempo di risposta alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	Tempi di risposta	Entro 1 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	Tempi di risposta	Entro 1 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14	Tempi di risposta	Entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15	Tempi di risposta	Entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, tempo di risposta ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti,inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	Tempi di risposta	Entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o laconclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Tempi di risposta	0

Tempo di risposta alle rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	Tempi di risposta	Entro 0 giorni lavorativi dalla presentazione

Tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza delservizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente carta.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenuteil primo giorno lavorativo successivo.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della primarata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 10 minuti. Entro 20 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a atariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamenteallo sportello; Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, sepresentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettivaricezione da parte dell'ufficio
Ricezione allo sportello tributi Denunce dichiarazioni di attivazione – variazione – cessazione utenza	Tempi di risposta	Immediato
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste,comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	1 giorni di attesa

Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento oda quello in cui è stato accertato ildiritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a.(Per Legge, entro 90 giorni dallarichiesta))	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dalla presentazione

2. Gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie.

Obblighi e requisiti minimi di sportello

Il gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraversocui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione al gestore della raccolta e trasporto reclami, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni.

Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad unachiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo ad unoperatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazionecon l'operatore stesso.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore tramite i punti di contatto previsti nei precedenti punti, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio e di intesa con gli altri gestori del servizio deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone diinteresse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dalgestore;

- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuticonferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestitidall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento dellacompostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente può prevedere un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal testo unico.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti datiobbligatori:

- 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 perl'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra ladata di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro. Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore

Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature perla raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui. La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta

domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati. Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventualimodifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, così come rappresentate nella mappatura di cui al primo comma, al fine di verificare la diffusionedei contenitori non sovra-riempiti.

Il Piano predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:

- le modalità di svolgimento dei controlli;
- la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra- riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni didisservizi e dei reclami ricevuti;
- la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti chedovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto di e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

a) interruzioni rilevanti del servizio di raccoltariguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;

b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

Per ogni interruzione il gestore dellaraccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimentodi atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili algestore;
- cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b),comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile. La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui pari a ventiquattro ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati. Le modalità di calcolo dell'indicatore di puntualità sono quelle previste dall'articolo 39 del TQRIF.

Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggiodelle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio dellestrade

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un interoComune o una zona ampia come interi quartieri;
- interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zonecircoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa conriferimento a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimentodi atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili algestore;
- cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b),comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, pari a ventiquattro ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio. Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

- ventiquattro ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno conelevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- due giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tregiorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo. L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui ai commi precedenti.

Puntualità del servizio di spazzamento

La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e i servizi programmati. Le modalità di calcolo dell'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade sono quelle previste dall'articolo 46 del TQRIF.

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da retemobile, 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 altrinumeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

- pubblicare sulla Carta della qualità di i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro ore, è il tempo intercorrentetra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento. Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degradoo impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento 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.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma.

Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, lavaggio portici, pulizia caditoie

Servizio fornito da SESA SPA

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	Ritiro presso CDR o Info Point Sesa appena presentata dichiarazione di attivazione del servizio
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	Ritiro presso CDR o Info Point Sesa appena presentata dichiarazione di attivazione del

	servizio
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	(RACCOLTA STRADALE di prossimità NON PREVISTA)
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio portici	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento	(servizio non di competenza SESA S.p.A.)

Ulteriori standard fissati dall'Ente

Al fine di rendere ancora più efficiente il servizio sono stati individuati ulteriori standard rispetto a quelli previsti da ARERA nel TQRIF.

standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- Raccolta domiciliare di sfalci, foglie e ramaglie estesa a tutto l'anno solare
- Spostamento di un'ora della raccolta domiciliare del vetro
- Progetti ambientali con patnership private o in collaborazione con associazioni operanti sul territorio comunale
- Ampliamento del servizio del Centro del Riuso

4 - REGISTRAZIONE DI INFORMAZIONI E DATI CONCERNENTI LE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLIGENERALI DI QUALITÀ

Ciascun gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico,il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.

Il registro di cui al precedente comma deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno. Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1 del TQRIF, il gestore deve registrare:

- il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui individua la prestazione;
- i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimoad eccezione delle nuove attivazioni;
- i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio digestione dei rifiuti urbani previsti dal TQRIF

L'ente è tenuto in base alla delibera 15/2022 di ARERA ad assicurare le percentuali di attuazione degli standard cosi come stabiliti nella Tabella 1 del **Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Serviziodi Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF).**

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso appositi questionari.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisidelle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente asingoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano , di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sonoi risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

5 - 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:

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

Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare ipropri 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 Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alla corte di giustizia tributaria

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs.n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Corte di Giustizia Provinciale;

2° grado Corte di Giustizia Regionale;

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle corti di giustizia tributaria.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei 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 Corte di giustizia tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs.546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;

direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla facciata esterna scriverel'indirizzo del Comune Piazza Matteotti 2 - 46019 Viadana (MN));

- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente urp@pec.comune.viadana.mn.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottatoin attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti

ed in particolare:

- deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha laseguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m.**

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

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamointestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado deve essere notificato al Comune di Viadana, al seguente indirizzo: Piazza Matteotti 2 - 46019 Viadana (MN).

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Corte di giustizia tributaria di primo grado (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

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 Corte di giustizia tributaria di secondo grado 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 localiaperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della miglioreorganizzazione 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 diimposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

6 – DIRITTO DI ACCESSO

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fareriferimento alle informazioni di seguito riportate.

Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Raccolta e trasporto rifiuti, Spazzamento, pulizia e lavaggio strade	800.969.851	INFO POINT SESA Via Roma 7 - Viadana	igieneurbana.viadana@sesaeste.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	0375 / 786211	Ufficio Tributi Piazza Matteotti 2 - Viadana	c.lucchesi@comune.viadana.mn.it n.mori@comune.viadana.mn.it

8 - RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, tramite i servizi on line, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e

suggerimenti in merito aglistessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile della gestione valuta il reclamo e risponde all'utentecon la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione delgrado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.comune.viadana.mn.it

Modulistica reclami:

SESA SPA

Reclami Servizio Raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti – spazzamento, pulizia portici e caditoie:

SEGNALAZIONE MANCATO RITIRO RIFIUTI

SEGNALAZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

COMUNE DI VIADANA

Reclami Servizio TARI

RECLAMI DEL CITTADINO

SUGGERIMENTI DEL CITTADINO

9 - MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENZA

1. Come ottenere il ristoro

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 20,00 a fronte didocumentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello. Le richieste di rimborso, corredate dituttе le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via PEC all'indirizzo tributi@pec.comune.viadana.mn.it

Per posta indirizzandola a

Sportello Tributi - URP Galleria Bedoli - Piazza Matteotti – 46019 VIADANA (MN)

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.