

COMUNE DI TISSI

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DELLA TARIFFA E DEI
RAPPORTI CON GLI UTENTI**

**IN ATTUAZIONE DELLA DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022 E DEL TESTO UNICO PER LA
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
(TQRIF)**

PERIODO REGOLATORIO 2023-2025 (MTR-2)

**LIVELLO QUALITATIVO:
SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 42 del 02.05.2023

INDICE

1. PREMESSA.....	pag. 3
2. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA	pag. 3
3. SCHEMA REGOLATORIO	pag. 4
4. GLI UTENTI	pag. 4
5. GESTORE DELLA TARIFFA E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI	pag. 4
6. GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI	pag. 5
6.1 MODALITÀ DI PRELIEVO	
6.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE	
7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	pag. 5
8. I SERVIZI	pag. 6
9. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI	pag. 7
10. COME TUTELARSI	pag. 9
10.1. RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI	
10.2. RECLAMO SCRITTO E RICHIESTA DI RETTIFICA IMPORTI	
11. CONSEGNA E SOSTITUZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE	pag. 9
12. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	pag. 10
13. REGOLE DI COLLABORAZIONE	pag. 12
14. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	pag. 12
14.1. RAVVEDIMENTO OPEROSO	
14.2. AUTOTUTELA	
14.3. INTERPELLO	
14.4. RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA	
15. GLOSSARIO	pag. 14

1. PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio di gestione del servizio tariffe e rapporti con gli utenti, facente parte del servizio di gestione dei rifiuti urbani, è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.

Il comune riveste la funzione di Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti di seguito anche "GTRU". La Carta della Qualità contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore si impegna a garantire.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del proprio servizio;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- Decreto-legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR - TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF - TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune sul sito del Dipartimento per la fiscalità locale ([Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca](#))).
- Regolamento delle entrate e della riscossione, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune).

2. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del comune, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

In ogni caso la Carta della Qualità del servizio andrà aggiornata in relazione alla modifica dello Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dal Gestore o dagli utenti, anche per il tramite delle Associazioni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dall'Ente Territorialmente Competente; la Carta è disponibile sul sito internet del Comune.

La Carta può essere richiesta anche presso l'ufficio tributi del Comune e, in aggiunta, l'indicazione del sito internet da cui è possibile scaricare la Carta è riportata anche nel documento di riscossione.

3. SCHEMA REGOLATORIO

Ai sensi della Delibera ARERA n. 15/2022, l'Ente territorialmente competente stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella (art. 3.1 del TQRIF), sulla base del livello qualitativo previsto.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Lo Schema Regolatorio di riferimento per il Comune di Tissi, determinato dall'Ente Territorialmente Competente (Unione dei Comuni del Coros) è lo Schema tipo I – livello qualitativo minimo.

4. GLI UTENTI

Sono utenti del servizio tutti i cittadini, le imprese e gli enti che posseggono o detengono locali o aree soggetti al pagamento della TARI ubicati nel territorio comunale.

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione. Utenza è l'immobile o l'area soggetta all'applicazione della TARI di cui alla L. 147/2013 e del Regolamento comunale in materia.

5. GESTORE DELLA TARIFFA E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il comune riveste la funzione di Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti di seguito anche "GTRU".

GESTORE DEL SERVIZI TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI (GTRU)	Comune di Tissi
SEDE	Via Dante n. 5 - Tissi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi – Piano I
CONTATTI TELEFONICI	079 388 80 17
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

SITO INTERNET	https://www.comune.tissi.ss.it/
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	protocollo@pec.comune.tissi.ss.it
POSTA ELETTRONICA	protocollo@comune.tissi.ss.it

6. GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

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.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dal Comune nella sua qualità di ETC (Ente Territorialmente Competente) e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

6.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

Il comune applica il prelievo sulla base di quanto disposto dal DPR 158/1999 - Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

6.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio 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), o tramite PEC per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta. Il numero delle rate e il termine di scadenza per il pagamento sono stabiliti dal Consiglio Comunale tramite delibera. La riscossione avviene con l'utilizzo dei modelli F24 che consente la gratuità del pagamento.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Comune, nell'erogazione del servizio, si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza 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 che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. 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.

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 la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Cortesìa

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

Trattamento dei dati personali – Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della Privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alla Autorità che e facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio, l'Amministrazione Finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente, in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

8. I SERVIZI

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazioni nuova utenza TARI e consegna mastelli per la raccolta differenziata;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- richiesta dilazione di pagamento.
- Richiesta di ricezione ruolo TARI tramite e-mail/PEC

9. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi **a distanza**:

MODALITA' DI ACCESSO	CONTATTO
RECAPITO TELEFONICO	079 388 80 17
POST ORDINARIA	Comune di Tissi – Via Dante n. 5 – 07040 Tissi (SS)
E-MAIL	protocollo@comune.tissi.ss.it
PEC	protocollo@pec.comune.tissi.ss.it
INDIRIZZO WEB PER MODULISTICA	https://comune.tissi.ss.it/menu/1417144/modulistica
INDIRIZZO WEB PER GLI OBBLIGHI DI CUI ALL'ART. 3 TITR ARERA	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=TzRtSytlTEF3d1YybmtGSFhzdExDSjgvdplLZ1Q0SnVKUnVnWHovL0YrQT0=#

Di seguito si indicano i riferimenti degli **sportelli fisici** a disposizione degli utenti:

MODALITA' DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILITA' PER PORTATARI DI HANDICAP
SEDE	Comune di Tissi – Via Dante n. 5 – 07040 Tissi (SS) - Piano I	La struttura è dotata di rampa per l'accesso dei disabili e di ascensore.
ORARI E GIORNI DI APERTURA	da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00	
ACCESSO PREVIO APPUNTAMENTO	L'appuntamento è preferibile ma non necessario; permette all'operatore di verificare in anticipo la pratica con conseguente risparmio di tempo in favore dell'utente. E' possibile prenotare un appuntamento tramite i contatti indicati al punto 5.	

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle **fonti accessibili via web**:

La delibera ARERA 444/2019 ha previsto l'obbligo di istituire un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente fruibile a tutti gli utenti che abbia contenuti informativi minimi.

Tutte le seguenti informazioni sono reperibili al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=TzRtSytlTEF3d1YybmtGSFhzdExDSjgvdplLZ1Q0SnVKUnVnWHovL0YrQT0=#>

a) Ragione sociale dei gestori;

b) Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti).

- c) Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione.
- d) Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta.
- e) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- f) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile.
- g) Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso.
- h) Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.
- i) Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili.
- j) Variabili di base per la determinazione della quota fissa e della quota variabile della TARI.
- k) Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.
- l) Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti.
- m) Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva.
- n) Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.
- Q) modulistica

10. COME TUTELARSI

Le richieste scritte di informazioni, i reclami scritti e le richieste di rettifica importi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta negli appositi elenchi.

10.1. RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere consegnata direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r, al Comune allo sportello fisico del Comune o telematicamente a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) o mail ordinaria agli indirizzi riportati al punto 5, allegando fotocopia del documentod'identità.

La risposta alla richiesta scritta di informazioni avviene entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa.

10.2. RECLAMO SCRITTO E RICHIESTA DI RETTIFICA IMPORTI

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente servizio dei rifiuti, può inviare un reclamo scritto, il quale potrà essere consegnato direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r allo sportello fisico del Comune o telematicamente a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) o mail ordinaria agli indirizzi riportati al punto 5, allegando fotocopia del documentod'identità.

Al fine di permettere un efficace riscontro, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato tempestivamente rispetto all'evento o al momento in cui lo stesso viene osservato/rilevato. Il Comune risponde al reclamo scritto entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Nel caso di richiesta di rettifica degli importi addebitati, il Comune risponde 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso, da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'articolo 1, comma 164, legge 27 dicembre 2006, n. 296. La tempistica di risposta è quella prevista dal regolamento comunale TARI per i rimborsi (180 giorni).

11. CONSEGNA E SOSTITUZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La consegna dell'attrezzatura per la raccolta domiciliare (mastelli) viene effettuata a seguito della presentazione della dichiarazione TARI, la quale ha valore di richiesta di attivazione del servizio. L'Ufficio predisposto per la consegna del materiale è l'Ufficio Tributi, aperto negli orari, con le modalità ed i riferimenti indicati al punto 5.

La sostituzione delle attrezzature danneggiate o oggetto di furti, avviene, compatibilmente con la disponibilità in possesso del Comune, dietro apposita richiesta da presentare all'Ufficio Tributi.

Le date e il luogo della distribuzione della fornitura annuale dei sacchetti per la raccolta domiciliare vengono tempestivamente comunicati agli utenti tramite avviso sul sito internet del Comune e tramite affissione dell'avviso nelle principali attività commerciali presenti nel comune.

12. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Accessibilità	Tramite e-mail, pec, posta ordinaria o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo disponibile nella home page del sito internet del Comune - sezione Portale della Trasparenza per la Gestione Rifiuti - o presso lo sportello fisico.
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	Tramite e-mail, pec, posta ordinaria o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo disponibile nella home page del sito internet del Comune - sezione Portale della Trasparenza per la Gestione Rifiuti - o presso lo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica o pec al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	Tramite e-mail, pec, posta ordinaria o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo disponibile nella home page del sito internet del Comune - sezione Portale della Trasparenza per la Gestione Rifiuti - o presso lo sportello fisico.

	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (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.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto;</p> <p>b) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Accessibilità	Tramite e-mail, pec, posta ordinaria o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo disponibile nella home page del sito internet del Comune - sezione Portale della Trasparenza per la Gestione Rifiuti - o presso lo sportello fisico.
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	Tramite e-mail, pec, posta ordinaria o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo disponibile nella home page del sito internet del Comune - sezione Portale della Trasparenza per la Gestione Rifiuti - o presso lo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica o pec al quale inviare la richiesta;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (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.
	Tempo di risposta	60 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente, al regolamento e alla delibera tariffaria, oltre al dettaglio del calcolo per l'eventuale rettifica. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato, sia richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso (tempi di risposta 180 giorni) da presentarsi nei termini decadenziali di cui all'art. 1 comma 164, legge n. 296/2006.</p>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

	Modalità e strumenti	È garantita la modalità di pagamento gratuita tramite modello F24.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione)
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati: a) 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 settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) agli utenti con un ISEE non superiore a euro 12.000,00; c) agli utenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore al 30% rispetto all'importo medio pagato negli ultimi due anni antecedenti a quello di riferimento. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a sessanta (60,00) euro.

13. REGOLE DI COLLABORAZIONE

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

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

Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta. Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

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

Utente

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

14. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

14.1. RAVVEDIMENTO OPEROSO:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del

ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

14.2. AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati. I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

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

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

14.3. INTERPELLO

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

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

14.4. RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Il contribuente può proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado avverso gli atti di cui all'art. 19 del D.Lgs. n° 546/92 e più precisamente:

- l'avviso di accertamento del tributo;
- l'avviso di liquidazione del tributo;
- il provvedimento che irroga le sanzioni;
- il ruolo e la cartella di pagamento;
- l'avviso di mora;
- l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;
- il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;

- il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- il diniego o la revoca di agevolazioni tributarie o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari;
- ogni altro atto per il quale la legge ne preveda l'autonoma impugnabilità davanti alle Corti di Giustizia Tributaria.

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

15. GLOSSARIO

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori.

Attivazione – è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Carta della qualità - è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Cessazione del servizio – coincide con il venir meno dei presupposti per il pagamento della TARI e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Autorità d'Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

Documento di riscossione – è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Raccolta differenziata - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”) - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

Richiesta di attivazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani – sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

Sportello fisico – è un punto di contatto sul territorio, che permette all’utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L’utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell’art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all’articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l’applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all’Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Utente – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza – è l’immobile o l’area soggetta a tariffazione come definita all’articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.