



Comune di Cesara
Provincia del Verbano Cusio Ossola
Piazza G. Marconi nr. 6 – 28891 Cesara
Tel. 0323/827115 – mail: municipio@comune.cesara.vb.it

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE (TA.RI.) E RAPPORTO CON GLI UTENTI

E DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADE

(adeguamento al Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani TQRIF, approvato dall'ARERA con deliberazione n. 15/2022/R/Rif.)

INDICE:

- 1) Premessa.
- 2) Principali riferimenti normativi.
- 3) Informazioni sui gestori dei servizi.
- 4) Scelta dello schema di servizio.
- 5) Principi a cui si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente deve attenersi.
- 6) Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.
- 7) Trasparenza.
- 8) Prestazioni soggette a standard di qualità.
- 9) Privacy.
- 10) Validità della carta del servizio.

1) PREMESSA

La Carta della Qualità del Servizio è il documento con cui il soggetto gestore dell'attività di gestione delle tariffe Tari e del rapporto con gli utenti sancisce il proprio impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti Tari, suddivisi in utenze domestiche e utenze non domestiche, che usufruiscono del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio delle strade.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

2) PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*, convertito con modificazioni dalla 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.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, *"Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture"*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poterie 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.
- Deliberazione del Consiglio d’Amministrazione del Consorzio Rifiuti del VCO n. 15 del 15/04/2022, sull’individuazione dello schema regolatorio per il periodo 2022-2025.
- Deliberazione dell’Assemblea Consortile del Consorzio Rifiuti del Verbano-Cusio-Ossola n. 9 del 17/05/2022, che ha confermato il contenuto della suddetta deliberazione n. 15/2022 del Consiglio d’Amministrazione consortile
- Deliberazione del Consiglio Comunale **n. 11 del 24/06/2021** ad oggetto: *“APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLA TASSA RIFIUTI”*.
- Deliberazione del Consiglio Comunale **n. 7 del 30/05/2022** ad oggetto: *“APPROVAZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF) DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI 2022 – 2025”*.
- Deliberazione della Giunta Comunale **n. 14 del 31/03/2022** ad oggetto: *“Delibera ARERA N. 15/2022/R/rif - individuazione nuovi standard minimi tecnici contrattuali di gestione del servizio TARI a decorrere dal 1° gennaio 2023”*.

3) INFORMAZIONI SUI GESTORI DEI SERVIZI

Secondo la definizione di ARERA, il gestore è *“il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario”*.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la deliberazione n. 15/2022, pone in capo all’Ente Territorialmente Competente (ETC) l’obbligo di approvare per ogni gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’ETC dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Sono tenuti pertanto al rispetto delle disposizioni contenute nella carta di qualità tutti i gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono come di seguito indicato:

- COMUNE DI CESARA: gestore dell’attività di gestione tariffe (TARI) e rapporto con gli utenti;
- COMUNE DI CESARA: gestore in economia dello spazzamento manuale delle strade, svuotamento dei cestini posti nelle strade e piazze comunali.
- CON.SER. VCO S.P.A.: gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

Il Comune è il titolare della potestà impositiva relativa alla Tassa Rifiuti ed esercita questa attraverso la persona del Funzionario Responsabile e del personale assegnato all’Ufficio Tributi.:

L’ufficio responsabile del servizio descritto in questa Carta è:

Ufficio Tributi del Comune di Cesara

Piazza Guglielmo Marconi , 6 28891 Cesara (VB)

- n. tel: +39 0323 827115
- e-mail: municipio@comune.cesara.vb.it
- sito internet: <https://www.comune.cesara.vb.it>

Il Responsabile dell'Ufficio tributi viene identificato nella persona del Responsabile dell'Area Servizi Finanziari.

Il Comune di Cesara

- svolge il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con l'utenza, in quanto per legge è titolare della potestà impositiva relativamente alla tassa sui rifiuti (TARI). Esercita questa potestà tramite l'ufficio tributi che svolge le attività di gestione, liquidazione, accertamento e riscossione del tributo. 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 nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità, l'efficacia e l'efficienza delle attività;
- gestisce altresì in economia, tramite personale addetto, il servizio di spazzamento manuale delle strade, svuotamento dei cestini posti sul territorio comunale. L'amministrazione comunale predispone un programma delle attività nel quale sono pianificati i predetti servizi.

4) SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Attraverso la Deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 9 del 17 maggio 2022 avente come oggetto *"Delibera ARERA 15/2022 - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025"*, il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola, a cui compete l'obbligo sopra citato ha ritenuto di determinare, in prima applicazione della deliberazione Arera n.15/2022/R/RIF recante la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed in particolare l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), per tutte le gestioni ricomprese nell'ambito territoriale di area vasta del Verbano Cusio Ossola, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa Ta.Ri.), dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, il posizionamento nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nelle Carta della qualità, ove vigenti, che devono essere in ogni caso garantiti

		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

Gli obblighi di qualità di cui al TQRIF sopra richiamato con riferimento allo schema regolatorio prescelto decorrono dal 1° gennaio 2023.

5) PRINCIPI A CUI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE DEVE ATTENERSI.

Con la presente Carta della qualità dei servizi, il Comune si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:**
l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività, dell'equità e senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **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 attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.
- **Chiarezza e trasparenza:**
l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- **Efficienza ed efficacia:**
l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti; il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi,

adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

- **Partecipazione:**

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 Legge 241/1990 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.

- **Tutela dell'ambiente:**

il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua

- **Chiarezza e Cortesia:**

il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione 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.

- **Semplificazione delle procedure:**

l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto 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 procedure semplici ed il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi

- **Riservatezza:**

il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti.

6) DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI:

La presente carta della qualità dei servizi intende informare il contribuente sui servizi forniti dall'ufficio tributi nell'ambito della gestione della tassa rifiuti (TARI), per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La tassa sui rifiuti (Tari) è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per consentire all'Amministrazione Comunale di offrire indispensabili servizi alla collettività quali la raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani, spazzamento delle strade e svuotamento dei cestini posti

sul territorio comunale.

La Tari è dovuta da chiunque occupi o detenga locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Le tariffe della tassa, sono determinate annualmente dal Consiglio Comunale, in conformità al Piano Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui al comma 683 dell'art. 1 della Legge 147/2013 e alla deliberazione n. 443/2019 di ARERA. La TARI è destinata alla copertura totale dei costi relativi a tale servizio.

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica e nelle due componenti parte fissa e parte variabile. Il calcolo della tariffa per le utenze domestiche è rapportato al numero dei componenti del nucleo familiare ed alla superficie, mentre per le utenze non domestiche il calcolo si riferisce alla superficie e all'attività svolta.

L'importo della Tari da versare al Comune viene quantificato dall'ufficio tributi sulla base delle dichiarazioni presentate dai contribuenti (o degli accertamenti effettuati d'ufficio) e delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l'anno di riferimento, ai sensi della normativa vigente. L'ufficio tributi provvede ad inviare annualmente ai contribuenti appositi avvisi di pagamento con allegati i modelli F24 semplificati precompilati, riportanti il numero delle rate e le scadenze stabilite dal Consiglio Comunale. I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso le banche, gli uffici postali o tramite home banking.

Qualora negli avvisi di pagamento Tari fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile richiedere la correzione dell'avviso. L'ufficio tributi esamina quanto segnalato dal contribuente e, qualora rilevi un errore nella liquidazione 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 conguaglio sull'annualità successiva o con rimborso al contribuente.

Il contribuente deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il Comune provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta. Il contribuente può chiedere di compensare il proprio credito tributario nei confronti del Comune anche tra tributi comunali diversi, solo se riconosciuto dal funzionario responsabile.

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 per parziale/omesso versamento, con contestuale irrogazione della sanzione, come stabilita dalla normativa vigente, in misura pari al 30% calcolata sulle somme non versate, nonché l'addebito degli interessi legali. Il contribuente può dimostrare l'avvenuto pagamento e richiedere il riesame dell'avviso di accertamento notificato.

Pertanto i principali servizi offerti ai contribuenti riguardano l'assistenza nella compilazione della modulistica, informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o chiarimenti sulla propria posizione, elaborazione e spedizione degli avvisi di pagamento con relativi modelli F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesto dall'interessato), verifica posizioni individuali, emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento agli inadempienti, rateizzazioni, rimborsi, gestione contenzioso.

L'utente può richiedere al Comune:

- attivazione nuova utenza Tari;
- variazione di dati su utenze esistenti;
- cessazione di utenza;
- richieste di informazioni sul tributo;
- presentazione reclami;
- rettifica degli importi addebitati;

- rimborso tari pagata in eccesso e non dovuta.

Utilizzando:

- sportello fisico presso l'ufficio tributi;
- telefono;
- corrispondenza a mezzo servizio postale, posta elettronica, posta elettronica certificata;
- consultazioni delle informazioni presenti nella sezione tributi del sito istituzionale.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DELLE STRADE:

Il servizio di spazzamento manuale delle strade e svuotamento dei cestini posti sul territorio comunale è gestito in economia dal Comune con proprio personale.

I predetti servizi vengono programmati dall'Amministrazione Comunale che si occupa di coordinare le attività che deve svolgere l'operaio in base alla stagionalità, esigenze del territorio e imprevisti. Di seguito si riportano indicazioni di massima sui vari servizi offerti, facendo presente che la programmazione potrebbe subire variazioni nel corso dell'anno:

- Il servizio di spazzamento manuale delle strade viene svolto in economia e programmato stagionalmente dall'Amministrazione Comunale (es. nel periodo estivo in occasione del taglio dell'erba viene svolto anche lo spazzamento manuale delle strade e delle cunette di regimazione acque mentre in autunno viene svolta in concomitanza con la raccolta delle foglie);
- lo svuotamento dei cestini viene eseguito in economia più volte alla settimana e con frequenza maggiore nel periodo estivo;

7) TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- sportello ufficio tributi;
- avvisi di pagamento della Tari;
- carta della qualità del servizio;
- avvisi e modulistica previsti dalla normativa di legge, pubblicati sul sito web istituzionale www.comune.cesara.vb.it, nelle sezioni dedicate

Sono diffuse le informazioni riguardanti:

- le procedure di pagamento della Tari annuale, le agevolazioni esistenti sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- le tariffe Tari annuali e il regolamento vigente.

Sul sito web www.arera.it nella sezione "atti e provvedimenti" è possibile reperire la delibera Arera n. 444/2019/R/rif relativa alle disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani nonché il relativo allegato TITR (testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti).

8) PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

L'Ente Territorialmente Competente, ha individuato per il periodo regolatorio 2022/2025 lo schema I "livello qualitativo minimo" di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF e riportata all'art. 4 della presente

carta di qualità.

L' inserimento nel predetto schema regolatorio, comporta obblighi di servizio come indicato nella Tabella 2 allegata al TQRIF e che qui di seguito si riporta:

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio:

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 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, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto	n.a.	n.a.	SI	SI

funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità				
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

N.B.: Si precisa che per "n.a." si intende "non applicato" allo schema di riferimento.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO I:

✓ **Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio (art. 5 del TQRIF):**

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, è pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

✓ **Modalità di attivazione/cessazione/variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (artt. 6-7-10-11 del TQRIF):**

Le richieste di iscrizione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, devono essere presentate dall'utente al Comune entro i termini previsti dal vigente Regolamento.

✓ **Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (art. 13-17-18 del TQRIF):**

L'utente può presentare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni o richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

L'ufficio tributi classifica le segnalazioni pervenute dagli utenti, valuta la fondatezza o meno della richiesta e risponde, nei primi due casi entro 30 giorni lavorativi mentre per la rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni lavorativi. Nei termini previsti per la risposta non vengono considerati i solleciti o reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi.

✓ **Obblighi di servizio telefonico (art. 20-22 del TQRIF):** il Comune metterà a disposizione degli utenti un numero verde gratuito per richiedere informazioni o segnalare disservizi relativi alla gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;

✓ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28.3):**

L'ufficio tributi provvede a recapitare annualmente ai contribuenti appositi avvisi di pagamento con allegati i modelli F24 semplificati precompilati, almeno 20 giorni solari dalla data di emissione, riportanti il numero delle rate e le scadenze stabilite dal Consiglio Comunale. I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso le banche, gli uffici postali o tramite home banking. Potranno essere altresì previsti ulteriori strumenti alternativi di pagamento (a titolo semplificativo Sistema PagoPa) avendo cura di inserirla nella deliberazione consiliare di approvazione delle tariffe e determinazione delle scadenze di versamento.

Nelle more di approvazione di uno specifico regolamento, possono essere accordate rateizzazioni secondo i seguenti criteri di massima:

- la rateizzazione e la dilazione di pagamento si applicano ai debiti di natura tributaria e patrimoniale in genere derivanti da avvisi bonari, avvisi di accertamento, avvisi di liquidazione, escluse le iscrizioni in ruoli con riscossione coattiva ovvero ingiunzioni di pagamento;
- il provvedimento di rateizzazione e/o dilazione del pagamento ha natura eccezionale e può essere concesso solo in presenza di particolari requisiti, sia a favore di persone fisiche, sia persone giuridiche che si trovano in situazioni di obiettiva e documentata indigenza o in una condizione di temporanea difficoltà economica;
- la rateizzazione e/o la dilazione del pagamento può essere concessa, su richiesta motivata del contribuente;
- la rateizzazione potrà essere concessa in un numero massimo di 6 rate mensili anticipate;
- in caso di mancato pagamento di una rata, il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateizzazione.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore del contribuente, il gestore procede ad accreditare, entro 180 giorni lavorativi, l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo avviso di pagamento Tari utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nell'avviso di pagamento Tari oppure la data di emissione del primo avviso di pagamento Tari utile supera i 180 giorni lavorativi dalla richiesta.

✓ **Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42.1 del TQRIF):**

Si rinvia a quanto indicato al punto 6) ultimo periodo della presente carta di qualità.

9) PRIVACY

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003.

10) VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale. Qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.cesara.vb.it nonché presso gli uffici comunali.

Per tutto quanto non indicato nella presente Carta, si rinvia:

- al Regolamento Comunale vigente in materia;
- alla Carta Qualità redatta dall'Ente Territorialmente competente per quanto di propria competenza;
- ad ogni altro documento utile, avviso, calendario, informativa etc... reperibile sul sito Istituzionale dell'Ente