



COMUNE DI GARGALLO

Provincia di Novara
Piazza Dottor Carlo Baroli, 2
Tel. 0322/913017 - 0322/94115 Fax: 0322/953619
e-mail: municipio@comune.gargallo.no.it
posta certificata: gargallo@cert.ruparpiemonte.it
Codice fiscale e Partita IVA 00397470030
Ufficio tributi
e-mail: tributi@comune.gargallo.no.it
posta certificata: tributi@pec.comune.gargallo.no.it

CARTA DELLA QUALITA'

del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

SEZIONE

Servizio Gestione Tariffe e rapporto con gli utenti e del servizio di spazzamento strade

Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani TQRIF – Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei RIFIUTI urbani, approvato come allegato A della deliberazione di ARERA n. 15/2022/R/Rif)

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. _del _/_/2023

Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è predisposta in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

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.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune, per il tramite del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese, con Cooperativa Sociale Risorse e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Per quanto riguarda i servizi di raccolta rifiuti si rimanda a apposita Carta della Qualità dei servizi predisposta dal gestore degli stessi.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web:

www.comunedigargallo.no.it

www.consorziomedionovarese.it

www.cooprisorse.it

Definizioni e principali riferimenti normativi

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, 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;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa 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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante *“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”*;
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE)2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *“Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **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;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà

prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **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** 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;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, 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 effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **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.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per

natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **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;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* 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;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **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;
- **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.
- **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 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.
- **Nota** del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese di Borgomanero per l’adozione dello “Schema regolatorio I - livello qualitativo minimo”
- **Deliberazione del Consiglio Comunale n. 19 del 27/07/2021** ad oggetto: “Approvazione Regolamento Comunale per l’applicazione del tributo sui rifiuti (TARI)”.
- **Deliberazione del Consiglio Comunale n. 45 del 13/12/2021** ad oggetto: “Approvazione Piano Economico Finanziario (PEF) – anno 2022 – determinazione tariffe e scadenze”.
- **Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 07/02/2023** ad oggetto: “Approvazione Piano Economico Finanziario e determinazione tariffe e scadenze Tari anno 2023”.
- **Deliberazione della Giunta Comunale n. 12 del 23/03/2022** 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”.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell’Autorità *ratione temporis* vigente

Principi fondamentali

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 - Il Gestore, nell'erogazione del Servizio, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Imparzialità - Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, equità, giustizia e imparzialità.

Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio - Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

Continuità del servizio di igiene urbana - 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.

Coinvolgimento degli utenti - Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa (associazioni, aziende, scuole, ecc). 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.

Informazioni e comunicazioni agli utenti - Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

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 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.

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.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una Carta della qualità del servizio per la gestione

Informazioni generali

Ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul sito dell'Ente (www.comune.gargallo.no.it).

ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha individuato 4 Schemi regolatori che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale.

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, il Comune di Gargallo si posiziona, come da nota del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese e delibera di Giunta Comunale n. 12 del 23/03/2022, nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili, 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.

Tali obblighi decorrono dal 01/01/2023.

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

Periodo di validità

La Carta ha validità pluriennale e è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Per quanto non indicato nella presente carta si rinvia:

- al Regolamento comunale vigente in materia consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comune.gargallo.no.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti> che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

- alla Carta di qualità redatta dall'Ente territorialmente competente
- ad ogni altro documento utile (avvisi, calendari, informative, ecc) reperibili sul sito istituzionale dell'Ente

Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e titolare della potestà impositiva relativa alla Tassa Rifiuti a cui sono in capo gli obblighi di servizio relativi è:

Comune di Gargallo – Ufficio tributi

Piazza Dottor Carlo Baroli n. 2 – 28010 Gargallo (No)

Telefono: 0322/913017 – 94115

Fax: 0322/953619

Mail: tributi@comune.gargallo.no.it – PEC: tributi@pec.comune.gargallo.no.it

Sito internet: www.comune.gargallo.no.it

il quale svolge le attività di gestione, liquidazione, accertamento e riscossione del tributo 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 stesse

Il gestore della raccolta e trasporto è Cooperativa Sociale Risorse, a seguito di affidamento del servizio da parte del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese

Via Muller 35\90 – 28921 Verbania Intra (Vb)

Telefono: 0323/519109

Fax: 0323/082032

Mail: info@cooprisorse.it

UNI EN ISO 9001

UNI EN ISO 14001

Il gestore dello spazzamento manuale delle strade, svuotamento dei cestini posti nelle strade e piazze comunali è il Comune di Gargallo: attività svolta in economia da personale addetto

Ambiti di applicazione

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

TQRIF
Art. 4 – Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard di qualità del servizio

Il TQRIF al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, fa riferimento ai seguenti indicatori per i quali i tempi di risposta sono stabiliti nel Regolamento vigente in materia.

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti

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 (Allegati 1 e 2)

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO I:

- ✓ Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio (articolo 5 del TQRIF)
- ✓ Modalità di attivazione/cessazione/variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (articoli 6-7-10-11 del TQRIF)
- ✓ Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (articoli 13-17-18 del TQRIF)
- ✓ Obblighi di servizio telefonico (articoli 20-22 del TQRIF):
- ✓ Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28.3)
- ✓ Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (articolo 42.1 del TQRIF)

SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Cos'è la TARI

La TARI è la tassa sui rifiuti che è stata introdotta a decorrere dal 2014 ed è destinata a finanziare i costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi 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.

Chi paga la TARI

La tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte esistenti nel territorio comunale, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

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.

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.

Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro l'inizio di utilizzo del servizio. Apposita denuncia di occupazione locali relativa alla quantificazione della tassa dovrà essere presentata invece entro il 30 giugno dell'anno successivo alla 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 ovvero compilabile online.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.

Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, unitamente al modulo devono essere fornite le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 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

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Gargallo – Piazza Dottor Carlo Baroli n. 2
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.gargallo.no.it
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune
- compilabile online

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta. In caso di correttezza dei dati dichiarati è previsto il silenzio-assenso e nessuna risposta verrà inviata all'utente e tale adempimento si intende svolto con l'invio della bolletta per il pagamento degli importi dovuti.

Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il 30 giugno dell'anno solare successivo alla 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 modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax 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 anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 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, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

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.

MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti

Come si paga la TARI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento 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.

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. Potranno essere altresì previsti ulteriori strumenti alternativi di pagamento quali il sistema di pagamento del circuito PagoPA.

Periodicità di riscossione della TARI

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 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate come previsto dall'apposito regolamento in materia di rateizzazione.

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 da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione
- c) compensazione con altri tributi e/o annualità

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

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Modalità per la presentazione dei reclami scritti

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Comune 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 stabilire se 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

Il modulo per il reclamo scritto scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (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.

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

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi

- a) il riferimento al reclamo scritto
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare le richieste;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste di rettifica degli importi addebitati.

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi

- a) il riferimento alla richiesta di rettifica degli importi addebitati
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica e in particolare:

- a) 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;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico

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.

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

I gestori hanno attivato degli sportelli online, accessibili tramite i seguenti link:

<https://www.comune.gargallo.no.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, 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.

E' disponibile inoltre un servizio informativo delle raccolte porta a porta effettuate tramite App Gargallo Smart.

Il Comune ha, inoltre, previsto l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

Obbligo di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 e richiedere informazioni in merito a tutti gli aspetti relativi alla gestione dei rifiuti.

Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata 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:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell’inizio della conversazione con l’operatore stesso.

App

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata è disponibile un’applicazione mobile – “Gargallo Smart” scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play che permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- visualizzare le date di apertura dello sportello fisico di distribuzione sacchi;
- essere informati sulle scadenze dei pagamenti

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l’utente

Il gestore come individuato dall’art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all’art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all’utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- b) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- c) ubicazione e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- d) eventuali agevolazioni tariffarie per l’autocompostaggio e modalità per l’ottenimento

All’utente vengono messi a disposizione i seguenti riferimenti attraverso i quali richiedere assistenza, inviare istanze ed inoltrare reclami

Gestore Tariffe e rapporto con gli utenti	Telefono Numero verde	Sportello fisico Indirizzo	Sportello on-line Mail Sito
Comune di GARGALLO Ufficio tributi	0322/913017 – 94115 – interno 3 Numero verde 800-026468 dal lunedì al venerdì dalle h 09.00 alle h 13.00	Piazza Dottor Carlo Baroli n. 2 28010 Gargallo (No)	Mail tributi@comune.gargallo.no.it PEC tributi@pec.comune.gargallo.no.it “Sportello on line” dal sito istituzionale www.comune.gargallo.no.it

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 finalizzato a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

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;

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il servizio di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolte a tutte le utenze secondo le modalità previste dal capitolato d'appalto redatto dal Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese e gestito da Cooperativa Sociale Risorse.

Per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro come indicato nel Calendario annuale relativo, distribuito a tutte le utenze e disponibile sui siti istituzionali degli Enti.

Il Comune dispone, inoltre, di un'area attrezzata e presidiata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio.

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.gargallo.no.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).

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 e s.m.i..

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Gargallo)**

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

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

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in grigio lo schema adottato dal Comune di Gargallo)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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 (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%