

COMUNE DI TOLLO



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata Deliberazione di Giunta Comunale n. 116 del 28/12/2022

SOMMARIO

1. Informazioni generali	3
1.1. Unità organizzativa responsabile	3
1.2. Dove trovare la Carta della Qualità del Servizi	3
1.3. Periodo di validità.....	3
2. Il Comune	4
3. I principi generali della Carta della Qualità del Servizio	4
4. Informazioni sul gestore servizio rifiuti.....	6
4.1 Territori serviti, descrizione servizi e modalità di erogazione.	7
4.2. Scelta dello schema di servizio.....	8
4.3 Certificazioni adottate.....	9
4.4 Trasparenza.....	10
5. Gestione delle tariffe.....	10
5.1 Come si determina la TARI.....	10
5.2 Riscossione della TARI.....	11
5.3 Rettifiche avvisi di pagamento TARI.....	12
5.4 Morosità.....	12
5.5 Rimborsi e compensazioni.....	12
6. – Prescrizioni soggette a standard di qualità e indicatori di valutazione 7.....	12
7. Tutela.....	16
7.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente.....	16
8. Privacy	16
Allegato: Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti.....	17

1- Informazioni generali

La Carta della qualità è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Questa carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del servizio rifiuti nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo perseguire il miglioramento del rapporto con i contribuenti. Il Comune, attraverso la Carta, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio.

1.1. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Piazza della Liberazione, 1, 66010, Tollo (CH)

Tel.: 0871-962633

NUMERO VERDE 800 031921

E-Mail: tributi@comune.tollo.ch.it- PEC comune.tollo@legalmail.it

Sito internet <https://www.comune.tollo.ch.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando all'ufficio tributi dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00;
- via e-mail all'indirizzo dell'ufficio tributi tributi@comune.tollo.ch.it

Il Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Francesca Rotondo -tel. 0871 – 962633

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

- sportello unico gestito da due operatori presenti addetti in modo indistinto alla gestione dei tributi di competenza comunale.

1.2. Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi di Gestione delle Tariffe e Rapporti con gli Utenti è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito internet del comune nell'apposita sezione dedicata alla Trasparenza del Servizio Rifiuti.

1.3. Periodo di validità

La Carte della qualità del Servizio Rifiuti ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi è l'evoluzione legislativa, le modifiche normative nonché i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini di *customer satisfaction*.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune di Tollo.

2. - Il Comune

Il Comune svolge il servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con l'Utenza, in quanto per legge è titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI). Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di gestione.

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

Presso il Comune nell'ambito dell'ufficio tributi sono gestiti, relativamente alla Tassa Rifiuti i procedimenti indicati di seguito:

- denuncia di iscrizione per attivazione di nuova utenza TARI;
- denuncia di variazioni per modifica dei dati di utenze già dichiarate;
- denuncia di cessazione di utenza;
- denuncia per cambio di intestazione di utenze;
- richiesta informazioni sul regime per l'applicazione del tributo;
- richiesta agevolazioni inerenti al Regolamento TARI;
- presentazioni reclami;
- richiesta di riesame delle posizioni;
- richiesta di rimborso TARI eventualmente pagata in eccesso o non dovuta.

Le diverse dichiarazioni, richieste e comunicazioni possono essere inoltrate:

- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo;
- servizio di informazioni tramite le linee telefoniche dell'Ufficio tributi;
- spedizione tramite servizio postale;
- invio tramite posta elettronica certificata.

3. - I principi generali della Carta della Qualità del Servizio

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati nella Delibera di Giunta Comunale n. 38 del 19.04.2022 ad oggetto: "Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità per il Comune di Tollo per il periodo 2022-2025 (art. 3 TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di Ente territorialmente competente" con la quale, visto il livello qualitativo previsto nel contratto di servizio e la ricognizione condotta nella gestione dello stesso, si è deciso di inquadrare l'ente nello schema regolatorio III – livello qualitativo-intermedio, per rispondere nel migliore dei modi alle aspettative dei contribuenti e perseguire l'obiettivo del *continuous improvement* dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali) nonché alle agli atti assunti da ARERA in materia di rifiuti:

- n. 443 del 31/10/2019 recante "*DEFINIZIONE DEI CRITERI DI RICONOSCIMENTO DEI COSTI EFFICIENTI DI ESERCIZIO E DI INVESTIMENTO DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI, PER IL PERIODO 2018-2021*" e successive modificazioni ed integrazioni, che ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021;

- n. 444/2019 del 31/10/2019 riguardante disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- n. 57 del 03/03/2020, contenente semplificazioni procedurali per la disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti,
- n. 2 del 27/03/2020, contenente chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti;
- n. 158/2020/R/RIF del 05/05/2020 che prevede misure di tutela per utenze non domestiche soggette a sospensione dall'attività per emergenza COVID 19;
- n. 238/2020/R/RIF del 23/06/2020 relativa all'adozione di misure per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, per il periodo 2020-2021 tenuto conto dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- n. 493/2020/R/rif del 24/11/2020 con la quale ARERA introduce nuovi parametri per la determinazione dei costi da inserire nel PEF TARI per l'anno 2021;
- n. 138/2021/R/RIF del 30/03/2021 recante "Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2);
- n. 363/2021/R/RIF del 03/08/2021 "Approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025";
- n.2/DRIF/2021 del 04/11/2021 "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con deliberazione 363/2021/R/RIF (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025";
- deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" – con la quale è stata adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione per l'Ente dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

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

- eguaglianza, imparzialità e riservatezza: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità, il Comune inoltre si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali;
- 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; a questo scopo per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei

confronti degli uffici; il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; l'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- efficacia ed efficienza: 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, adottando in aggiunta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo;
- continuità e sicurezza del servizio: l'erogazione del servizio è garantita, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e provocare il minore disagio possibile agli utenti fornendone opportuna comunicazione;
- 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 il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

4. – Informazioni sul gestore servizio rifiuti

La Società ECO.LAN. S.p.A., società a capitale interamente pubblico, è affidataria del servizio integrato di gestione dei rifiuti per 61 Comuni soci della Provincia di Chieti, tra i quali il Comune di Tollo.

La società ha per oggetto la gestione dei rifiuti nel territorio dei Comuni, comprendente tutte le attività e le fasi del ciclo integrato di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

L'oggetto della società comprende pertanto il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati nonché dei rifiuti speciali, ivi compresa la realizzazione e gestione dei relativi impianti, la raccolta differenziata, la raccolta e il trasporto dei rifiuti urbani e dei fanghi di depurazione di derivazione da scarichi civili, le attività di recupero e di riciclaggio dei rifiuti, le attività di smaltimento e quanto altro possa essere conseguenziale alla gestione delle predette attività.

Di seguito sono riportati i principali dati relativi alla Società:

Gestore del Servizio (Ragione sociale)	ECO.LAN. S.p.A.
partita IVA	01537100693
codice fiscale	01537100693
Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali	AQ00031
Sede legale	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
Sede amministrativa	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)

Natura giuridica del gestore	Società per azioni (S.p.A.)
Il gestore appartiene a un gruppo?	NO
Ragione sociale Capogruppo	
legale rappresentante	Dott. Massimo Ranieri
PEC	protocollo@pec.ecolanspa.it
telefono	0872/716332
NUMERO VERDE	800 02 0229

4. 1 – Territori serviti, descrizione servizi e modalità di erogazione.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti nel Comune di TOLLO è svolto da ECO.LAN. S.p.A. a partire dal 01/04/2018 con scadenza al 31/03/2028 (D.C.C n. 28 del 30/03/2018).

Nella seguente tabella sono riportati i principali dati territoriali e demografici:

Dati territoriali e demografici Comune di Tollo	Abitanti	Famiglie	U.D.	U.N.D.	Superficie (kmq)	Densità (Ab/Kmq)
	4.124	1460	2823	218	14,96	269,46

La raccolta dei rifiuti avviene principalmente con la modalità “porta a porta” ed intercetta, oltre al rifiuto urbano indifferenziato, il rifiuto organico, carta e cartone, vetro, plastica/lattine con modalità multimateriale leggero, sfalci e potature.

Il servizio di raccolta “porta a porta” per le utenze domestiche è svolto su tutto il territorio secondo le modalità riportate nella seguente tabella, mentre per le utenze commerciali sono attivi servizi dedicati sia in termini di attrezzature che di frequenze a seconda delle esigenze specifiche.

a) UTENZE DOMESTICHE (Centro Urbano e frazioni)

Frazione	RUI	Organico	Carta e Cartone	Vetro	Plastica/Lattine	Sfalci e Potature
Contenitori U.D	Mastello 45lt	Mastello 25lt	Mastello 45lt	Mastello 45lt	Mastello 45lt	Sacchi
Contenitori U.D condominiali	Carrellato da 120 a 1100 lt	Carrellato da 120 a 660 lt	Carrellato da 120 a 1100 lt	Carrellato da 120 a 660 lt	Carrellato da 120 a 1100 lt	/
Frequenza [giorni/settimana]	1	2 (periodo invernale); 3 (periodo estivo)	0,5	0,5	1	Con organico

b) UTENZE NON DOMESTICHE – ESERCIZI PUBBLICI E COMMERCIALI

Frazione	RUI	Organico	Carta e Cartone	Vetro	Plastica/Lattine
Contenitori U.N.D	Carrellato da 120 a 1100 lt o Eco Isola	Carrellato da 120 a 660 lt o Eco Isola	Buste 120 lt	Carrellato da 120 a 660 lt o Eco Isola	Buste 120 lt
Frequenza [giorni/settimana]	1	2 (periodo invernale); 3 (periodo estivo)	1	0,5	1

Il Comune di TOLLO attualmente non ha un Centro di raccolta comunale.

Servizi di Spazzamento

Nel Comune di TOLLO il servizio di spazzamento è organizzato suddividendolo in due categorie di interventi:

- Aree da sottoporre a spazzamento manuale;
- Aree da sottoporre a spazzamento meccanico e/o manuale;

Le frequenze del servizio sono rispettivamente:

- Spazzamento manuale: 6 vv/sett; durata turno 4 h;
- Spazzamento meccanico: 1 vv/mese nel periodo da metà settembre a metà maggio e 2 vv/mese nel periodo da metà maggio a metà settembre.

I servizi di gestione delle tariffe e rapporto con utenti sono svolti direttamente dal Comune.

Per qualsiasi ulteriore informazione sul servizio e modalità di erogazione del servizio raccolta rifiuti, è possibile consultare il sito del gestore <https://www.ecolanspa.it/>.

4. 2 – Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Tollo in base al livello qualitativo previsto nel contratto di servizio e la ricognizione condotta nella gestione del servizio ha previsto che gli standard raggiungibili nel periodo 2023-2025 siano da prevedere in crescita. Ha di conseguenza considerato di poter delineare un percorso che permetta di inquadrare l'ente nello schema regolatorio III: livello qualitativo intermedio ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022. La Delibera di Giunta Comunale n. 38 del 19.04.2022 ad oggetto: "Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità per il Comune di Tollo per il periodo 2022-2025 (art. 3 TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF) in qualità di Ente territorialmente competente" ha difatti deliberato il collocamento nel terzo quadrante della matrice della qualità ARERA.

4. 3 – Certificazioni adottate dal gestore

La Società Ecolan Spa da anni ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001:2015 ed UNI EN ISO 45001:2018, unitamente al modello organizzativo di gestione e controllo riguardante il regime di responsabilità amministrativa a carico delle persone giuridiche, D.Lgs. 231/01.

Nel corso del 2022 il Sistema Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro si è ulteriormente integrato alla norma UNI EN ISO 37001:2016 (sistema anticorruzione).

Le nuove norme di riferimento sono tutte impostate sul sistema HLS “High Level Structure”.

Il sistema di gestione Eco.Lan. S.p.A. permette di individuare e descrivere i processi aziendali mediante: l’identificazione degli aspetti ambientali e di sicurezza ad essi legati e conseguente valutazione della significatività, definizione di obiettivi di miglioramento coerentemente con la politica di qualità e sicurezza ambiente ed anticorruzione della società, individuazione delle prescrizioni legali applicabili ed altre prescrizioni.

Le certificazioni in capo ad Eco.Lan. S.p.A. rispondono a norme volontarie, riconosciute a livello internazionale, UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001:2015 ed UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 37001 2016.

Le norme stabiliscono i requisiti che un’organizzazione deve rispettare per l’implementazione di un sistema di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001), ambientale (UNI EN ISO14001), della sicurezza e salute dei lavoratori (UNI ISO 45001) e dell’anticorruzione (UNI EN ISO 37001).

Un sistema di gestione dell’Anticorruzione garantisce all’impresa:

1. Conformità legislativa: implementando un sistema di gestione conforme alla norma ISO 37001 è possibile identificare e tenere sotto controllo i requisiti legali ed adottare un approccio sistemico improntato alla conformità legislativa, nell’ambito della prevenzione e del contrasto della corruzione.
2. Etica e innovazione: dotarsi di un sistema di prevenzione e contrasto della corruzione conforme ad uno standard basato alle “best practice” internazionali e di riconosciuto valore in Italia e nel mondo significa fare una scelta etica e innovativa.
3. Competitività: la certificazione ISO 37001 è un elemento distintivo sul mercato, anche agli occhi dei clienti e di tutti i propri stakeholders, ed è un possibile requisito aggiuntivo nell’ambito di gare e qualifiche dei fornitori.
4. Governance: l’adozione di un sistema di gestione conforme alla norma ISO 37001 dimostra l’esistenza di un idoneo e adeguato sistema di prevenzione dei rischi connessi alla corruzione. Può inoltre costituire una risposta alle esigenze di elevati standard di etica, legalità e sostenibilità del business richiesti dagli investitori.
5. Mitigazione rischio sanzionatorio: l’implementazione di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e la relativa certificazione testimoniano una scelta organizzativa diligente, in ottica di prevenzione del reato di corruzione, e possono pertanto contribuire a mitigare il rischio di applicazione di provvedimenti sanzionatori.
6. Rating di legalità: la certificazione ISO 37001 consente di richiedere all’Autorità garante della concorrenza e del mercato l’attribuzione del rating di legalità.
7. Economici: l’incremento dell’efficacia degli strumenti di contrasto al fenomeno corruttivo consente di diminuire il rischio dei costi e, in generale, delle conseguenze negative legate alla corruzione.

8. Immagine: la certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione valorizza il percorso dell'organizzazione e costituisce un efficace strumento di comunicazione delle politiche aziendali, confermando l'impegno e la volontà di contribuire positivamente alla creazione di un mercato privo di distorsioni legate a fenomeni corruttivi.

Eco.Lan. S.p.A. intende perseguire una strategia di crescita fondata sui valori di Sostenibilità, Territorialità, Riduzione dei Costi, Affidabilità, Traguardi di Crescita, Eccellenza, Gestione del Rischio, Innovazione e attenzione agli Stakeholders.

Tale Politica, in coerenza con la Mission, i Valori e la Strategia, definisce un insieme di principi da adottare e tradurre in obiettivi bilanciati, per una crescita sostenibile nel tempo, monitorati e esaminati periodicamente.

L'impegno della struttura "Qualità, Sicurezza, Ambiente" si esplica nel mantenimento e nella progressiva implementazione delle certificazioni in capo ad Eco.Lan. S.p.A, al fine di adottare tutti gli strumenti necessari per garantire la correttezza delle procedure, dei processi produttivi e della tracciabilità del rifiuto gestito oltre che per contribuire alla protezione dell'ambiente, delle risorse e della salute e sicurezza dei lavoratori.

4. 4 – Trasparenza

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

- ufficio tributi;
- documenti di riscossione;
- carta della qualità del servizio;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale.

Attraverso le fonti informative sopra elencate sono diffuse 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;
- le conseguenze del ritardato/mancato pagamento, eventuali insoluti pregressi indicando le modalità per regolarizzarli;
- le procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 sono consultabili sul sito web del Comune di Tollo <https://www.comune.tollo.ch.it/> nella sezione "Trasparenza Rifiuti ARERA".

5. - Gestione delle Tariffe

5.1 Come si determina la TARI

Le tariffe della tassa, commisurate ad anno solare, 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, a valere per l'anno di riferimento in conformità con il dettato della Delibera 363/2021-R/rif di ARERA.

La TARI è destinata alla copertura totale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento.

Le tariffe TARI sono articolate nelle due fasce di utenza domestica e di utenza non domestica e sono entrambe composte:

- da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti;
- da una quota variabile, rapportata alla quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi d'investimento e d'esercizio, compresi i costi di smaltimento.

Le utenze domestiche sono articolate in sei categorie, in relazione al numero degli occupanti; se gli occupanti sono più di sei, si applica comunque la tariffa prevista per sei occupanti. Il numero degli occupanti, per i residenti, è allineato a quello risultante all'Anagrafe Comunale alla data del 1 gennaio dell'anno di competenza della tariffazione. Per i non residenti gli occupanti sono calcolati sulla base dei mq come specificato all'art. 16 comma 3 del Regolamento TARI.

Le utenze non domestiche sono differenziate in relazione all'attività svolta in più categorie ai sensi del D.P.R. n. 158/1999.

Per le utenze domestiche, la tariffa, per ciascuna delle sei categorie, è articolata in una quota fissa ed una quota variabile ed il tributo dovuto è calcolato con la seguente formula:

$$\text{TRIBUTO} = (\text{METRI QUADRATI} \times \text{QUOTA FISSA}) + \text{QUOTA VARIABILE}$$

Per le utenze non domestiche, la tariffa è sempre articolata in ciascuna categoria in una quota fissa ed una variabile, ma il tributo dovuto è calcolato con la seguente formula:

$$\text{TRIBUTO} = \text{METRI QUADRATI} \times (\text{QUOTA FISSA} + \text{QUOTA VARIABILE})$$

Infine, al tributo determinato come sopra, si aggiunge il 5%, dell'addizionale provinciale.

5.2 Riscossione della TARI

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

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato nel numero di rate ed alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante modello di pagamento F24 o attraverso il canale PAGOPA.

L'importo dovuto dal contribuente è calcolato applicando le tariffe approvate alla base imponibile degli immobili assoggetti.

La base imponibile è rappresentata dalla superficie calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati, la quale è determinata considerando la superficie dell'unità immobiliare al netto

dei muri interni, dei pilastri e dei muri perimetrali. La superficie dei locali tassabili è desunta dalla planimetria catastale o da altra analoga.

5.3 Rettifica avvisi di pagamento TARI annuale

Qualora negli avvisi di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (relativamente alla categoria di utenza non domestica, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) 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 congruaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

5.4 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo per parziale/omesso versamento, con contestuale irrogazione della sanzione, come stabilita dalla normativa vigente, in misura del 30%, calcolata sulle somme non versate, nonché l'addebito degli interessi di mora e delle spese di notifica. Il contribuente può dimostrare l'avvenuto pagamento e richiedere il riesame dell'avviso di accertamento notificato con le seguenti modalità:

- personalmente presso l'Ufficio Tributi del Comune di Tollo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- mediante posta elettronica certificata all'indirizzo comune.tollo@legalmail.it

5.5 Rimborsi e compensazioni

Il soggetto passivo 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 provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

Su richiesta del contribuente il credito spettante può essere compensato con il tributo dovuto per gli anni successivi o con le somme dovute a tale titolo a seguito della notifica di avvisi di accertamento. Al fine di fruire della possibilità di compensazione il contribuente produce all'Ente istanza scritta e motivata evidenziando gli importi da compensare e le annualità d'imposta.

6. – Prestazioni soggette a standard di qualità ed indicatori di valutazione

Al fine di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini ed ottemperare alle disposizioni dettate da ARERA in materia di qualità dei servizi resi, in coerenza allo schema regolatorio scelto dall'Ente di livello qualitativo III (intermedio) di seguito sono riportati gli obblighi di servizio previsti dal Comune di Tollo e gli standard di qualità contrattuale e tecnica con i relativi indicatori.

Gli standard rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, tanto in termini di contenuti che di misura, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
 - nuove esigenze che potranno emergere;
 - possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza;
- sempre nel rispetto della normativa tributaria di riferimento.

Tenuto conto delle risorse disponibili nell'ufficio tributi, nonché del tempo minimo necessario alla definizione di una posizione tributaria, si possono garantire tempi di attesa stimati di:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Obblighi di servizio	Modalità di fruizione
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	La Carta di qualità è adottata a decorrere dal 1/01/2023, la pubblicazione avviene nella sezione Trasparenza Rifiuti sito web Comune di Tollo.
Modalità di attivazione del servizio	La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico dell'Ufficio Tributi compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Tollo e disponibile presso l'Ufficio tributi. Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, via posta, tramite <i>e-mail</i> o mediante sportello Ufficio Tributi compilando l'apposito modulo scaricabile dalla <i>home page</i> del sito internet del Comune di Tollo.
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto e alle richieste di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune e disponibile presso l'ufficio Tributi, tuttavia l'utente può procedere anche in carta libera senza procedere alla compilazione del predetto modulo. L'Ufficio procede a fornire riscontro, indicando in caso di richiesta di rettifica degli importi addebitati, la fondatezza della stessa.
Sportello fisico e online	Per ogni informazione supplementare il cittadino può consultare la pagina web del gestore www.ecolanspa.it e la sezione trasparenza rifiuti del sito internet del comune di Tollo www.comune.tollo.ch.it
Servizio telefonico	L'Ufficio tributi risponde dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 al numero 0871962633. Il gestore Ecolan è contattabile al numero verde 800020229
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione	L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l'anno di riferimento, ai

	sensi della normativa vigente; viene comunicato con appositi avvisi di pagamento recapitati al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato nel numero di rate e alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante modello di pagamento F24 o attraverso il canale PAGOPA. Il pagamento può avvenire mediante le rate o mediante l'unica soluzione.
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Il gestore Ecolan SpA garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, può essere effettuata telefonicamente al numero verde 800020229 o via mail.
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore Ecolan SpA telefonicamente al numero verde 800020229 o tramite mail così come la segnalazione di eventuali disservizi.
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Il gestore Ecolan SpA predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolti in modo differenziato.
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Il gestore della raccolta e trasporto predispone un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Il calendario della raccolta differenziata viene distribuito annualmente presso il domicilio dei contribuenti e reso noto sul sito internet del gestore www.ecolanspa.it
Sistemi di telecontrollo	Il gestore Ecolan SpA comunica al Comune di Tollo il Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità indicando modalità e frequenza di svolgimento dei controlli e classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento.

Di seguito si riportano gli standard di qualità contrattuale e tecnica rispettati ed applicati dal Comune di Tollo nonché dal gestore Ecolan SpA con la percentuale minima di prestazioni soddisfatte nei predetti termini, nel rispetto del livello di qualità scelto dall'ente - schema regolatorio III: livello qualitativo intermedio ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 come da delibera di Giunta Comunale n. 38 del 19.04.2022.

INDICATORE	%
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti Inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%-
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	70%
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	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati Inviare entro sessanta (60) giorni lavorativi	70%
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)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80%

Il Comune come indicato s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, o nell'eventuale termine più ampio previsto da norme specifiche sulla Tassa sui Rifiuti, (Ad esempio a fronte di una richiesta di rimborso presentata dal contribuente, il termine entro cui il Comune deve provvedere è stabilito dalla legge in 180 giorni) fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard qualitativi adottati si ritengono validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza annuale al fine della verifica finale annuale; le informazioni sono tratte dal protocollo generale, che registra le richieste dei contribuenti e le risposte alle stesse da parte dell'Ufficio tributi.

7. Tutela

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, all'Ufficio tributi.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio tributi riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

7.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

8. Privacy

Ai fini del rispetto delle vigenti disposizioni in materia di privacy (GDPR 679/2016) il Comune di Tollo tratterà i dati forniti esclusivamente per le finalità connesse alla corretta erogazione del servizio.

Il DPO del Comune di Tollo è il Dott. Aldo Giacomo Colantuono nominato con Determina di Settore n. 200 del 30/09/2021.

Allegato: Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti.

Il modulo seguente può essere presentato con le seguenti modalità:

- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio tributi,
- spedizione tramite servizio postale,
- invio a mezzo posta elettronica,
- invio tramite posta elettronica certificata

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI,
SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
DEI SERVIZI**

Al Responsabile del Ufficio Tributi
Comune di Tollo
Piazza della Liberazione, 1
TOLLO (CH)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

- ☐ Ritardo Omissione
- ☐ Scortesia
- ☐ Altro (SPECIFICARE)

Proposta di miglioramento del servizio:

--

Data_____

Firma_____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679 SULLA PROTEZIONE DEI DATI.

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, si forniscono le seguenti informazioni:

Titolare del trattamento è il Comune di Tollo –Piazza della Liberazione, 1 – Tollo (CH)

Per presa visione

(luogo e data)

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile
