



COMUNE DI GIGNESE

Provincia di Verbania



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Tassa Rifiuti (TARI)

(CONFORME AL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DI CUI ALL'ALLEGATO A DELLA DELIBERAZIONE DI ARERA 18.01.22 N 15)

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 40 in data 29/04/2023.

Modificata con delibera del Commissario Prefettizio con i poteri della Giunta n. del

Sommario

INFORMAZIONI GENERALI	2
SOGGETTI GESTORI	2
Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività.....	3
Principali riferimenti normativi	4
SERVIZIO TARI: TARIFFE, ATTIVAZIONE, VARIAIONE e CESSAZIONE.....	5
TARI	5
Tariffe TARI.....	5
Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	6
MODALITA' e PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE e RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	7
RECLAMI e RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	8
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE e MODULISTICA	9
Orari di apertura al pubblico.....	9
STANDARD DI QUALITA'	9
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI e DOVE TROVARLA	11
PRIVACY.....	11

INFORMAZIONI GENERALI

La presente Carta della qualità dei servizi ha la finalità di guidare il contribuente informandolo, nello specifico, circa le modalità di applicazione della Tassa Rifiuti – TARI – attraverso la quale viene finanziato il servizio di raccolta, sul suolo pubblico, dei rifiuti solidi urbani.

Con la suddetta Carta il Comune di Gignese si impegna a perseguire l'obiettivo di rispondere, attraverso un dialogo costante, in maniera puntuale ed esauriente, alle domande e aspettative dell'utente.



SOGGETTI GESTORI

Il Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola (C.R. VCO) riunisce 74 Comuni della Provincia del V.C.O. il cui perimetro amministrativo rappresenta l'Ambito Territoriale di Area Vasta.

Il Consorzio Rifiuti è L'Ente Territorialmente Competente (ETC) a cui sono attribuite le competenze di governo e coordinamento dei servizi di igiene urbana tramite le quali si assicurano la gestione delle attività di spazzamento stradale, dei conferimenti separati, dei servizi di raccolta differenziata e di raccolta del rifiuto indifferenziato, della realizzazione delle strutture di servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici ed alle discariche, nonché la rimozione dei rifiuti abbandonati.

Il Consorzio affida a terzi l'erogazione dei servizi nelle forme previste dalle norme di settore vigenti, il gestore dei servizi di igiene urbana e degli impianti d'ambito è rappresentato dalla società di capitale ad azionariato totalmente pubblico ConSer VCO S.p.A., affidataria in regime diretto ovvero di "house providing".

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.gignese.vb.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.

L'ETC ha approvato con propria delibera del 17.05.2022 n.9 gli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022. Con medesima delibera il Consorzio ha affidato alla società ConSer VCO Spa la gestione dei reclami inerente la raccolta, il trasporto e tutto quanto legato agli obblighi contrattuali, così che nel proseguo del documento quando riferito ai reclami, è legato esclusivamente ai reclami legati ai servizi erogati dalle Entrate Tributarie.

Il Comune di Gignese in riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

		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

Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Garantisce, inoltre, la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Sono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia, cortesia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.
- **Tutela dell'ambiente:** 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.
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art.2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto legge 12 maggio 1995 n.163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995 n.273; all’art.2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995 n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007 n.244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art.1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012 n.27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012 n.1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013 n.33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017 n.205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi 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.

I servizi erogati, che rientrano nell’ambito di applicazione delle normative di settore della specifica regolazione di ARERA e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestito direttamente dal Comune di Gignese.
- attività di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, il cui gestore è il CONSER V.C.O. S.p.A. di Verbania.

Il ConSer VCO ha sede in Via Olanda n. 55 – 28922 Verbania (VB), per richieste di informazioni, **segnalazione di disservizi**, invio reclami con riferimento al servizio di raccolta, trasporto e

smaltimento rifiuti, l'utente può rivolgersi ai numeri **800.33.50.60** oppure 0323/518730/31 o via e-mail segreteria@conservco.it.



SERVIZIO TARI: TARIFFE, ATTIVAZIONE, VARIAZIONE e CESSAZIONE DEL SERVIZIO

TARI

La TARI (tassa sui rifiuti) è una tassa, di cui all'articolo 1, comma 639 e seguenti della legge n. 147/2013 così come modificato dall'art. 1, comma 780, della Legge 160/2019, è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

E' dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti, si occupa della redazione degli avvisi di pagamento, provvede alla redazione dei solleciti e si occupa della fase accertativa

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front office e back office), si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.
- elaborare i solleciti di pagamento e si occupa di tutta la parte accertativa per mancato od omesso versamento.

Tariffe TARI

Le tariffe della TARI, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune, e pubblicate sul sito del Ministero dell'Economia e Finanze e possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione Tariffe
Per utenza domestica	- Parte fissa - Parte variabile - Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica - Tariffe differenziate per categoria di attività	

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992). A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente provinciale destinatario.

Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio coincide con la dichiarazione di inizio o variazione del possesso, dell'occupazione o detenzione dell'immobile e deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento.

La dichiarazione, debitamente sottoscritta, deve essere redatta su appositi modelli messi a disposizione dal comune e consegnata a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico.

I modelli la dichiarazione / richiesta di attivazione del servizio e relative variazioni sono a disposizione sul sito del comune all'indirizzo:

<https://www.comune.qignese.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

E' sempre possibile richiederne copia cartacea presso gli uffici comunali.

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.

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 di 90 giorni dal verificarsi dell'evento, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione / cessazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni dal verificarsi dell'evento, 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.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno

successivo a quello della comunicazione (utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico).



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

Avvisi bonari, sono inviati in due rate acconto e a saldo (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), e recapitati al domicilio oppure residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC. E' consentito il pagamento in unica rata. L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente. Il versamento non è dovuto qualora l'importo annuo da versare è inferiore ad € 12,00.

Sgravio e Suppletivo sono documenti emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento e sono recapitati al domicilio o residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.

Solleciti di pagamento sono emessi nei confronti dei cittadini che non risultano, totalmente o parzialmente, in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi.

Avvisi di Accertamento intimazione ad adempiere sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

In considerazione delle attività istruttorie e di accertamento che l'ufficio dovrebbe effettuare nonché dei relativi oneri, non si procede alla notifica degli avvisi di accertamento né alla riscossione coattiva per importi unitari inferiori ad € 30,00. Il predetto importo, riferito a ciascuna annualità d'imposta, è da intendersi comprensivo di sanzione ed interessi (non si applica qualora il credito derivi da ripetuta violazione degli obblighi di versamento).

Rateizzazione in caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute sia per gli avvisi bonari che per gli avvisi di accertamento.

Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

Riscossione la riscossione TARI è gestita dal Comune di Gignese – Ufficio Tributi che riceve i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

Il pagamento della tassa è effettuato con modelli F24 precompilati, pagabili presso lo sportello bancario, postale e per via telematica. Relativamente ai supplementi, solleciti e avvisi di accertamento possono essere emessi anche con PagoPA.

Rimborsi il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006, il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il contribuente può altresì richiedere la compensazione tra l'importo del quale è stato accertato il diritto al rimborso e gli importi dovuti a titolo di TARI. In caso di insoluti relativi ai tributi sui rifiuti, il rimborso richiesto viene utilizzato prioritariamente a copertura di eventuali debiti e viene effettivamente rimborsata solo l'eccedenza.

Ai sensi della normativa vigente (art. 1, comma 164, L. 296/2006) il rimborso riconosciuto è effettuato entro 120 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza. Sull'importo a rimborso sono computati gli interessi, come previsto dal Regolamento Comunale vigente in materia, calcolati al tasso legale con maturazione giornaliera.

In considerazione delle attività istruttorie che l'ufficio dovrebbe effettuare nonché dei relativi oneri, non si dispongono i rimborsi per importi unitari inferiori ad € 12,00.

Riscossione coattiva viene attivata quando le somme dovute al Comune per entrate, sanzioni ed interessi non vengono versate dal contribuente entro i termini indicati nell'atto originario (avviso di accertamento). La riscossione coattiva è affidata ad Agenzia delle Entrate con deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 27/09/2017.



RECLAMI e RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

I reclami e le richieste scritte di informazioni attinenti la TARI devono essere inoltrati all'Ufficio Tributi del Comune di Gignese.

Il modulo per il reclamo scritto scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, ovvero disponibile presso i punti di contatto con l'utente, deve contenere, così come previsto dal TQRIF Arera, 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 comune il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, il comune utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.



PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE e MODULISTICA

La sede del Comune e gli uffici sono siti in Via due Riviere n. 12 – 28836 GIGNESE (VB)

Orari di apertura al pubblico

La gestione dello sportello ai contribuenti relativo alla bollettazione e rilascio tessere rifiuti è svolta dall'Ufficio Tributi che riceve come segue:

- Lunedì e giovedì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 apertura sportello;
negli altri giorni solo ed esclusivamente su appuntamento telefonico;

Recapito telefonico:	0323/20067 – 0323/208110
Fax:	0323/20772
email:	tributi@comune.gignese.vb.it – ragioneria@comune.gignese.vb.it ;
PEC:	gignese@cert.ruparpiemonte.it ;
posta:	Comune di Gignese, Via due Riviere n. 12, 28836 GIGNESE (VB);

Sono, inoltre, disponibili tutte le informazioni ed i modelli relativi al Servizio TARI al seguente link:
<https://www.comune.gignese.vb.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>.

STANDARD DI QUALITA'

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza; viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni lavorativi.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è data possibilità, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto, tramite compilazione di apposito modello fornito dall'Ufficio o reperibile sul sito istituzionale dell'Ente.

L'ufficio, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il Responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Richieste scritte di informazioni generali (con riguardo a tariffe, aliquote, scadenze)	Tempi di risposta	- immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; - entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica
Richieste scritte di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Gestione richieste di nuove attivazioni/cessazioni	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Emissioni avvisi bonari di pagamento TARI	Rispetto tempistica di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Annullamento/rettifica avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Gestione dei rimborsi	Tempi di risposta	Entro 120 giorni lavorativi dalla presentazione
Gestione richieste di rateizzazione	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
----------------------	-------------------	-------------------------------------

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI e DOVE TROVARLA

La Carta della qualità ha validità pluriennale dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario del Gestore, come riportato nella delibera 363/2021 “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025” di ARERA. L’aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all’avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall’utenza.

Il Comune porterà a conoscenza degli utenti le eventuali revisioni della CARTA DEI SERVIZI entro un tempo massimo di 30/60 giorni tramite il proprio sito internet all’indirizzo www.comune.gignese.vb.it nella sezione dedicata “trasparenza gestione rifiuti” .

PRIVACY

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni del garante della privacy.

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è: RES PUBBLICA SRL

Telefono: [\(+39\) 0141 1767061](tel:+3901411767061)

Email: respublica20@tutelapec.it
