



COMUNE DI LOVERO

Provincia di Sondrio

Determinazione del Servizio AFFARI GENERALI - ENTRATE COMUNALI

Numero Registro Generale

Data

45

08-02-2024

OGGETTO:	OGGETTO: PREDISPOSIZIONE ED ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI COMPETENZA DEL GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI- ARTICOLO 5 TQRIF
-----------------	--

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Visto l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

Vista la Deliberazione 15/2022/R/RIF emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità ha emanato – all'articolo 1 - il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF) – Allegato A;

Rilevato che l'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA, all'articolo 1.1 definisce il Gestore come *“il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia”* ed il servizio integrato di gestione come *“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 strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti”* e dispone altresì che ***l'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”*

Considerato che il Comune di Lovero gestisce in economia l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Rilevato che ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come *“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”*;

Richiamato in particolare l'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento*

della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”;

Osservato che nel caso specifico il Comune di Lovero riveste altresì la funzione di ETC e ha dunque provveduto con Delibera di Giunta Comunale n. 15 del 24/02/2022 all'individuazione dello schema regolatorio di cui al punto precedente, prevedendo che la gestione del Servizio Rifiuti nel periodo regolatorio 2023-2025 sia ricompresa nel livello qualitativo minimo “Schema I”;

Considerato che tra gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema regolatorio I a cui lo scrivente ufficio, in veste di gestore, dovrà adeguarsi a far data dal 1° gennaio 2023 rientra anche quello di adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF;

Tenuto conto che l'articolo 5 citato dispone quanto segue:

“5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, 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”;

Visto che lo scrivente ufficio è tenuto alla redazione dei contenuti della Carta della qualità del servizio esclusivamente con riferimento alle attività di propria competenza sopra richiamate e spetta invece all'Ente Territorialmente Competente, nel caso specifico la Giunta Comunale, la funzione di predisposizione e approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria che comprenderà dunque quanto adottato con la presente determinazione e quanto elaborato dal gestore affidatario SECAM S.P.A;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- il 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;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”;
- il 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;

Rilevato che la “Carta della qualità del servizio rifiuti” allegata alla presente, per la parte di competenza, è stata redatta in conformità alle disposizioni richiamate al punto precedente meglio specificate all'interno dell'allegato;

Visto il D. Lgs. n. 267/2000 ed in particolare l'art. 107 e, per gli enti privi di dirigenza, l'art. 109, comma 2, che definiscono le prerogative dirigenziali;

Ritenuto di provvedere in merito;

DETERMINA

1. di predisporre la Carta della qualità del servizio rifiuti per le attività di competenza dell'ufficio scrivente per il periodo regolatorio 2023 – 2025;
2. di adottare l'allegato alla presente determinazione che costituisce parte integrante e sostanziale della stessa, redatto sulla base di quanto disciplinato all'articolo 5 del TQRIF;

3. di trasmettere la presente determinazione e il relativo allegato all'Ente Territorialmente Competente affinché lo stesso provveda all'approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria di gestione dei rifiuti urbani per il Comune di Lovero.

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

(art. 147 bis, comma 1 del D. Lgs. 267/2000 e s.m. e i.)

Il sottoscritto Responsabile del Servizio esprime parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa adottate nella fase preventiva di formazione dell'atto.

VISTO DI COMPATIBILITA' MONETARIA

IL RESPONSABILE DELL'AREA RILASCIA

Il visto di compatibilità monetaria attestante la compatibilità del pagamento della spesa di cui alla presente determinazione con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica (art. 9, comma 2 del D.L. 78/2009) e l'ordinazione della spesa stessa.

Lovero, 08.02.2024

Il Responsabile del Servizio

ANNAMARIA SALIGARI

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.



COMUNE DI LOVERO

Provincia di Sondrio

DETERMINAZIONE N. DEL 08-02-2024

OGGETTO: OGGETTO: PREDISPOSIZIONE ED ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI COMPETENZA DEL GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI- ARTICOLO 5 TQRIF

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto responsabile della pubblicazione ANNAMARIA SALIGARI certifica che copia della presente determinazione viene pubblicata il giorno 08-02-2024 all'Albo Pretorio ove rimarrà affissa per 10 giorni consecutivi sino al 23-02-2024,

Addì, 08-02-2024

Il Responsabile della pubblicazione
ANNAMARIA SALIGARI

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.



Comune di **Lovero**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Indice

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	4
3. Territorio di riferimento	4
4. Principi di erogazione del servizio	5
5. Gestori	6
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	7
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	8
8. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti	9
9. Misure per la tutela degli utenti	11
10. Trasparenza	13
11. Privacy	13

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

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 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, 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.

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.

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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 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 e relativo Allegato (TQRIF).

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di Gestione tariffe e rapporti con gli utenti, nel più ampio ambito del Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI) e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Lovero che si estende per 13,46 kmq e conta una popolazione pari a 624 abitanti. Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 540 unità.

4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti, il Comune di Lovero si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

Imparzialità

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

Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)

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.

Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie 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.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Ufficio Tributi del Comune di Lovero

Indirizzo: Via Venosta, 1/A – Lovero (SO)

Orario di apertura al pubblico:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Telefono: 0342/77.00.55

Email: segreteria@comune.lovero.so.it - protocollo@comune.lovero.so.it

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

SECAM S.P.A.

Indirizzo: Via Vanoni 79 – 23100 Sondrio

Numero verde – servizio ambiente: 800.919.106¹

Email: segreteria@secam.net

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione di ARERA 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 24/02/2022, la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ²
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione di ARERA 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

8. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Lovero il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

L'Ufficio Tributi si occupa della riscossione del tributo relativo alla TARI, la tassa destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Tra le principali competenze si possono evidenziare:

- Predisposizione di simulazioni tariffarie / elaborazione delle tariffe;
- attività di sportello quale supporto ai contribuenti attraverso il ricevimento degli stessi per il ritiro delle denunce, cessazioni, variazioni; evasione di richieste varie, ritiro istanze per riduzioni/esenzioni/agevolazioni d'imposta; risposte a richieste di chiarimenti pervenute per posta o e-mail;
- servizio di bollettazione annuale per la riscossione diretta della tassa sui rifiuti con l'invio degli avvisi di pagamento (alla data del 31.12.2022 il numero di utenze domestiche era pari a 474 unità e quello delle utenze non domestiche era di 66 unità);
- acquisizioni dei pagamenti ordinari e di violazioni;
- verifica delle dichiarazioni presentate e gestione degli archivi comunali con i dati raccolti, con aggiornamento periodico attraverso caricamento a sistema delle variazioni;
- istruzione ed evasione delle pratiche di rimborso;
- contrasto all'evasione fiscale tramite attività di controllo ed individuazione delle sacche di evasione;
- emissione degli atti di liquidazione, accertamento, rettifica per omessi, parziali o tardivi versamenti ed omesse, infedeli o tardive dichiarazioni;
- trasmissione alla ditta San Marco Spa - Riscossione per la riscossione coattiva, delle pratiche relative agli insoluti.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per n. 36 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria per quanto riguarda i non residenti, attraverso consegna a mano per i residenti.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella³ che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa

9. Misure per la tutela degli utenti

Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Lovero entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo **protocollo.lovero@cert.provincia.so.it** ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Lovero entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo **protocollo.lovero@cert.provincia.so.it**. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link **<https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-pulizia>**

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

11. Privacy

Il Comune di Lovero si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque

altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.