



Comune di **Alessandria**

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

Titolo I - Informazioni Generali	3
1. La Carta della qualità e le sue finalità	3
2. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	4
3. Descrizione TARI	5
4. Il ruolo del Comune	5
Titolo II - Modalità di erogazione del servizio	6
5. I principi di erogazione del servizio	6
6. Territorio di riferimento	8
7. Gestori	8
8. Il servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti	9
Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate	12
9. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	12
10. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	13
11. Standard di qualità del servizio	14
Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti	17
12. Istituti a tutela del contribuente	17
13. Trasparenza	20
14. Privacy	20

Titolo I - Informazioni Generali

1. La Carta della qualità e le sue finalità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**: essa ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
- gli standard generali del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- gli standard specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è 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. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio e articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

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.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito istituzionale del Comune www.comune.alessandria.it accedendo alla: Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità e sul sito istituzionale del Consorzio di Bacino Alessandrino <https://www.consorziorsu.al.it> accedendo alla sezione "SERVIZI - TASSA RIFIUTI".

2. 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 Legge 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, è possibile consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A182>

3. Descrizione TARI

La TARI è l'acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell'articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e s.m.i. che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, a esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l'avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e di trasporto, l'attività di trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e di recupero, l'attività di spazzamento e di lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti.

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

4. Il ruolo del Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Entrate Tributarie per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

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

Titolo II - Modalità di erogazione del servizio

5. I principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni prima), se possibile, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge

241/1990 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

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 e 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.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

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

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

6. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Alessandria che si estende per 203,57 kmq e conta una popolazione pari a 92.067 abitanti (dato al 1° gennaio 2024). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 46.000 unità.

7. Gestori

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

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Per richiedere informazioni, per comunicazioni o per variazioni è possibile inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica sportello tributi@comune.alessandria.it oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.comune.alessandria.it

È possibile contattare gli Uffici al numero di telefono 0131.1828679 tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00

È possibile inoltre recarsi di persona presso lo sportello TARI del Comune di Alessandria in Via San Giovanni Bosco 55 secondo il calendario reso disponibile.

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: 800098982

Infine tutte le informazioni relative alla propria posizione contributiva, eventuali debiti o crediti vantati, ristampa degli avvisi di pagamento, invio di istanze di attivazione, cessazione o variazione sono presenti sul portale internet

<https://servizionline.comune.alessandria.it/cmsalessandria/login.aspx>

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

AMAG Ambiente S.p.A.

Sede Operativa: Viale Teresa Michel n. 44 - 15121 Alessandria

Orari di apertura degli Uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 (escluso festivi)

Orari di apertura Centro di Raccolta Intercomunale: dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 18:30 (escluso festivi)

Telefono: 0131.332000

Numero verde: 800 296 096 (solo da rete fissa)

Email: info@amagambiente.it – **PEC:** amagambiente@legalmail.it

Sito Istituzionale: www.amagambiente.it

8. Il servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Il servizio di gestione della tariffa e rapporti con gli utenti è svolto dal Comune in collaborazione con il Consorzio di Bacino Alessandrino e della società in RTI MUNICIPIA SPA- ICA SPA .

Nel Comune di Alessandria 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 tributo con metodo normalizzato (DPR 158/1999), 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;
- servizio di bollettazione annuale per la riscossione diretta della tassa sui rifiuti con l'invio di circa n. 55-60.000 avvisi di pagamento;
- acquisizioni dei pagamenti ordinari e di violazioni;
- 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 Società RTI MUNICIPIA SPA – ICA SPA , concessionaria per la riscossione coattiva, delle pratiche relative agli insoluti.

Lo sportello osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

- Lunedì, martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 14.00 ALLE 17.00 previo appuntamento
Lo sportello telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

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.

Per l'emissione degli avvisi Tari 2024 il Comune ha provveduto alla postalizzazione e all'invio degli avvisi di pagamento attraverso ditta specializzata con consegnatramite posta ordinaria e mail pec. Il funzionario responsabile dell'ufficio tributi è la dott.ssa Lorenza Barbara Monocchio che è anche il soggetto deputato all'elaborazione delle tariffe.

Per la predisposizione del PEF e delle conseguenti tariffe e dei rapporti con gli utenti, il Comune si avvale inoltre della partecipazione al Consorzio di bacino alessandrino, che con deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 8 del 08/06/2021, ha adottato lo statuto di Consorzio di Area Vasta come previsto dalla Legge Regione Piemonte 1/2018 come modificata con la legge 3 febbraio 2021n. 4.

L'attività di front office e parte di back office, le attività di bollettazione, riscossione bonaria, recupero del non riscosso e recupero evasione, le attività di coordinamento e di sottoscrizione degli atti propedeutici alle attività di gestione delle tariffe sono in capo al Comune con il supporto della RTI MUNICIPIA SPA-ICA SPA. Le attività di riscossione coattiva è data in concessione all sopracitata

rti MUNICIPIA SPA ICA SPA in forza del contratto rep 723/2023 firmato il 29/12/2023.

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari call center
Tassa Rifiuti Ordinaria Richiedere: <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Appuntamento • Copia degli avvisi di pagamento 	Ufficio tributi	N. di telefono fisso 0131.1828679 N. verde 800098982 protocollo@pec.comune.alessandria.it sportellotributi@comune.alessandria.it portale internet con accesso TRAMITE IDENTITÀ DIGITALE https://servizionline.comune.alessandria.it/cmsalessandria/login.aspx	Dal Lunedì al venerdì 9.00 – 18.00
Tassa Rifiuti Ordinaria Presentare: <ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazioni di attivazione, variazione, cessazione • Reclami e istanze di autotutela • Richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni • Richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico 	Ufficio tributi	N. di telefono fisso 0131.1828679 N. verde 800098982 protocollo@pec.comune.alessandria.it sportellotributi@comune.alessandria.it portale internet con accesso TRAMITE IDENTITÀ DIGITALE https://servizionline.comune.alessandria.it/cmsalessandria/login.aspx Sportello presso gli uffici comunali nei giorni calendarizzati di apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.30 lunedì martedì e giovedì Dalle 14.00 alle 17.00
Tassa rifiuti – coattivo annualità pregresse Richiedere: <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Appuntamento • Consegna documentazione 	Ufficio tributi	N. di telefono fisso 0131.1828679 N. verde 800098982 protocollo@pec.comune.alessandria.it sportellotributi@comune.alessandria.it portale internet con accesso TRAMITE IDENTITÀ DIGITALE https://servizionline.comune.alessandria.it/cmsalessandria/login.aspx Sportello presso gli uffici comunali nei giorni calendarizzati di apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.30 lunedì martedì e giovedì Dalle 14.00 alle 17.00
Tassa rifiuti – coattivo annualità pregresse Presentare:	Ufficio tributi	N. di telefono fisso 0131.1828679 N. verde 800098982 protocollo@pec.comune.alessandria.it sportellotributi@comune.alessandria.it	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.30 lunedì martedì e giovedì Dalle 14.00

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari call center
<ul style="list-style-type: none"> • Richieste di rimborso/sgravio • Richieste di rateizzazione 		portale internet con accesso TRAMITE IDENTITÀ DIGITALE https://servizionline.comune.alessandria.it/cmsalessandria/login.aspx Sportello presso gli uffici comunali nei giorni calendarizzati di apertura al pubblico	alle 17.00

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti
Presentare ricorso o reclamo	Corte di Giustizia Tributaria di primo e di secondo grado	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso o reclamo si veda la sezione <i>"Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria"</i>

Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

9. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 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, l'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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

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

Dal momento che l'Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 28/01/2022, 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. ¹
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 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

11. Standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - ✓ tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - ✓ tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard), che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. 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.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
<i>Rilascio di informazioni di carattere generale con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti</i>	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
<i>Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
<i>Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi</i>	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
<i>Gestione delle istanze per riduzioni e/o agevolazioni</i>	Tempi di evasione	Entro 30 giorni dalla presentazione Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto Se l'istanza richiede il rilascio di pareri da parte di altri uffici/enti il rispetto della tempistica è subordinata al rilascio di tale parere
<i>Emissione avvisi di pagamento</i>	Rispetto del calendario di distribuzione degli avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata
<i>Rimborso somma non dovuta</i> Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
<i>Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta</i> Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
<i>Gestione delle istanze su avvisi di accertamento</i> Rettifiche o annullamenti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso
<i>Interpello</i> Art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
<i>Interpello</i> Art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2 Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
<i>Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini di *customer satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici;
- compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile sul sito del Consorzio www.consorziorsu.al.it nella sezione "SERVIZI - TASSA RIFIUTI" e sul sito del Comune di Alessandria nella sezione:

Amministrazione trasparente: <https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=A182>

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste al Consorzio di Bacino e agli altri soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Periodicamente il Funzionario Responsabile può effettuare una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

Aggiornamento degli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Titolo IV - Misure per la tutela degli utenti

12. Istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito eventualmente anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;

- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione (per i motivi di cui all'art. 360 c.p.c.).

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- provvedimenti che irrogano sanzioni;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile (vedasi art. 19 D.Lgs. 546/1992).

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto dei diritti del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, dell'organo giurisdizionale competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 17bis D.Lgs. 546/1992, per le controversie di valore non superiore ad € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Se sussistono i presupposti, anche l'Ente potrebbe formulare una proposta (o contro-proposta). Il procedimento di reclamo-mediazione si conclude entro il termine di 90 giorni dalla notifica del ricorso-reclamo.

Le controversie di valore fino a tremila euro possono essere proposte direttamente dalle parti interessate, che, nei procedimenti relativi, possono stare in giudizio anche senza l'assistenza tecnica di un difensore abilitato (vedasi l'art. 12 del D.Lgs. 546/1992 con l'elenco delle categorie dei difensori abilitati).

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato; in caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste.

Ricorso al Garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;

- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Ufficio	Telefono	Indirizzo	Mail
Ufficio Tassa Rifiuti del Consorzio di Bacino Alessandrino	0131.236476 N. Verde 800098982	Via Giovanni Plana, 22 15121 Alessandria	tassarifiuti.consorziocal@legalmail.it info@consorziosu.al.it

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 dal sito del Consorzio di Bacino www.consoziosu.al.it sezione "SERVIZI – TASSA RIFIUTI" o sul portale Amministrazione trasparente: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A182> cui si può accedere con la propria identità digitale.

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 indirizzerà 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.

13. 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 Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A182>

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.

14. Privacy

Il Comune e il Consorzio sono contitolari del trattamento dei dati personali degli utenti della tassa rifiuti (da intendersi quali Interessati) e hanno provveduto a designare, nonché comunicare all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, il nominativo del proprio DPO/RPD;

Il Comune e il Consorzio si impegnano a:

- raccogliere i dati personali identificativi;
- trattare i dati con le seguenti finalità: applicazione della tassa rifiuti TARI e adempimenti conseguenti e correlati (ivi compresa la pianificazione del servizio in un'ottica di miglioramento della salute e dell'ambiente);
- fornire l'informativa agli interessati tramite pubblicazione sul sito del Comune e sul sito del Consorzio;
- utilizzare per il trattamento dei dati i seguenti strumenti:
 1. per il Consorzio: dotazione informatica hardware, software, tra cui server e pc client di proprietà del suddetto Ente (come meglio illustrati e particolareggiati nella relazione al

registro delle attività di trattamento dei dati personali e nel Manuale di Conservazione conforme alle misure di sicurezza prescritte dal Codice dell'Amministrazione Digitale), nonché il personale dell'Ente, debitamente formato e istruito, altresì Autorizzato ai sensi di legge, circa procedure e modalità del trattamento;

2. per il Comune: anagrafe comunale, Agenzia delle Entrate - Servizi catastali e di pubblicità immobiliare, Agenzia delle Entrate – Siatel Punto Fisco
- non trasferire dati fuori dall'UE.