



COMUNE di PIGNATARO INTERAMNA

PROVINCIA DI FROSINONE

MEDAGLIA DI BRONZO AL VALOR CIVILE

Tel. 0776 949012

Fax 0776 949306

E-mail: segreteria.pignataro@libero.it

C.A.P. 03040

c.c.p. 13035035

Cod. Fisc. 8100305 060 6

Sito web istituzionale: www.comune.pignataroint.fr.it PEC: comune.pignataroint.servizigenerali@certipecc.it

Copia DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE Nr. 38 del 27 Maggio 2024

OGGETTO: CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE PREVISTA DALLA DELIBERAZIONE N. 15/2022/R/RIF DEL 18 GENNAIO 2022 DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI ED AMBIENTE (ARERA). APPROVAZIONE.

Il giorno ventisette del mese di Maggio 2024, alle ore 09.25 e seguenti, nella Casa Comunale, appositamente convocata, si è riunita la Giunta Comunale e sono rispettivamente presenti ed assenti i Signori:

Nr.	Nome Cognome	Carica	Presente
1	Benedetto MURRO	Sindaco	SI
2	Andrea COSTANZO	Vice Sindaco	SI
3	Rosaria Benedetta MURRO	Assessore	SI - DA REMOTO

Ai sensi dell'art. 6 del regolamento comunale approvato con deliberazione di G.C. n. 38 del 30/05/2022 la presente seduta si è svolta in modalità telematica.

Presiede il Sindaco dott. Benedetto MURRO.

Assiste, il Segretario Comunale dott. Mario GUARRACINO, il quale assume le funzioni previste dall'art. 97, comma 4, lett. a), del D. Lgs. 18/08/2000, nr. 267 e successive modificazioni.

Constatato il numero legale degli intervenuti, il Sindaco dichiara aperta la seduta ed invita a procedere alla discussione sull'argomento in oggetto, dando atto che sulla presente deliberazione è stato espresso, dai Responsabili dei servizi interessati, il parere prescritto dall'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, parere inserito nella deliberazione stessa.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTO:

- l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, 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";
- la delibera dell'ARERA, N. 443/2019, recante "DEFINIZIONE DI CRITERI DI RICONOSCIMENTO DEI COSTI EFFICIENTI DI ESERCIZIO E DI INVESTIMENTO DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI, PER IL PERIODO 2018-2021" e successive modificazioni ed integrazioni;
- la delibera dell'ARERA n. 444/2019, recante "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI";

ATTESO CHE a seguito della citata delibera n. 443/2019 è stato elaborato un nuovo metodo tariffario dei rifiuti (MTR) al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale;

VISTE:

- la deliberazione ARERA n. 363/2021, con la quale è stato approvato il nuovo metodo tariffario MTR-2 per il secondo periodo regolatorio **2022/2025**, recante le disposizioni aventi ad oggetto la determinazione delle entrate tariffarie per l'erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, che trova applicazione per le annualità 2022, 2023, 2024 e 2025;
- la deliberazione n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 dell'ARERA, con la quale è stato approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF);

CONSIDERATO CHE:

- il suddetto Testo unico per la gestione della qualità dispone l'obbligo da parte dell'Ente Territorialmente competente (ETC) di approvare, per ogni singola gestione, un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- la Carta dei Servizi, predisposta dall'Ente Territorialmente Competente, è rivolta agli utenti e ai contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI e deve perseguire le seguenti finalità:
 - avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI;
 - conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi;
 - fissare i principi per l'erogazione del servizio;
 - stabilire gli standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e gli standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino;
- la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con la suddetta delibera ARERA n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 introduce un insieme di obblighi per il servizio di gestione dei rifiuti urbani in materia di qualità contrattuale e tecnica;

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio Comunale n. 04 del 30/03/2022, con la quale è stato individuato nello Schema 1 "livello qualitativo minimo" il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori previsti dall'art. 3 dell'Allegato A "TQRIF" della deliberazione n. 15/2022/R/rif;

VISTO:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- la Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- il D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carta dei Servizi pubblici;
- il D.L. 30/07/1999, n. 286, art. 1, il quale prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST – Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, la quale prevede l'obbligo per il gestore di emanare una Carta della Qualità dei Servizi";
- il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza, e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017 il quale prevede, tra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini ed in particolare con i destinatari dei servizi;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

VISTO lo schema della "Carta della qualità del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito della Tassa Rifiuti (TARI)", in allegato alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale;

CONSIDERATO che lo stesso è stato redatto nel pieno rispetto di tutte le indicazioni contenute nelle normative in premessa citate, in particolare risulta essere conforme alle disposizioni del TQRIF in quanto:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

RITENUTO, pertanto, di provvedere all'approvazione della "Carta della qualità del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito della Tassa Rifiuti (TARI)" secondo lo schema allegato alla presente deliberazione, nonché alla successiva pubblicazione sul sito istituzionale del Comune;

ACQUISITI i pareri di cui all'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, in ordine alla regolarità tecnica e contabile;

Con voti unanimi e favorevoli, espressi nei modi e forme di legge

DELIBERA

1. **DI RITENERE** la premessa parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. **DI APPROVARE**, per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono riportate e trascritte, la "Carta della qualità del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito della Tassa Rifiuti (TARI)", che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa, con effetto a decorrere dalla data di esecutività della stessa;
3. **DI PROVVEDERE** alla pubblicazione della "Carta della qualità del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti nell'ambito della Tassa Rifiuti (TARI)" ai sensi dell'art. 3 del TITR nell'apposita Sezione Trasparenza del sito istituzionale del Comune;

4. **DI COMUNICARE** l'adozione della presente deliberazione al Responsabile del Servizio Finanziario ed al Concessionario della Riscossione delle entrate comunali per gli adempimenti di rispettiva competenza;
5. **DI DICHIARARE** la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.



Pareri

COMUNE DI PIGNATARO INTERAMNA

Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2024 / 6**

Ufficio Proponente: **Ufficio Urbanistica e assetto del territorio**

Oggetto: **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE PREVISTA DALLA DELIBERAZIONE N. 15/2022/R/RIF DEL 18 GENNAIO 2022 DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI ED AMBIENTE (ARERA). APPROVAZIONE.**

Parere Tecnico

Ufficio Proponente (Ufficio Urbanistica e assetto del territorio)

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: **Parere Favorevole**

Data **25/05/2024**

Il Responsabile di Settore

F.to Dott. Benedetto Murro

Parere Contabile

In ordine alla regolarità contabile della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: **Parere Favorevole**

Data **25/05/2024**

Responsabile del Servizio Finanziario

F.to Dott. Benedetto Murro

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
F.to Benedetto MURRO

IL Segretario Comunale
F.to Mario GUARRACINO

PUBBLICAZIONE

Ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, copia della presente deliberazione é stata pubblicata oggi all'Albo Pretorio del Comune e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Pignataro Interamna 27/05/2024

ESECUTIVITÀ

Ai sensi del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, la presente deliberazione é divenuta esecutiva il :

- decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione (art. 134, terzo comma, D.Lgs. n. 267/2000)
 perché resa immediatamente eseguibile (art. 134, quarto comma, D.Lgs. n. 267/2000)

Assegnata per l'esecuzione al Responsabile del Servizio:

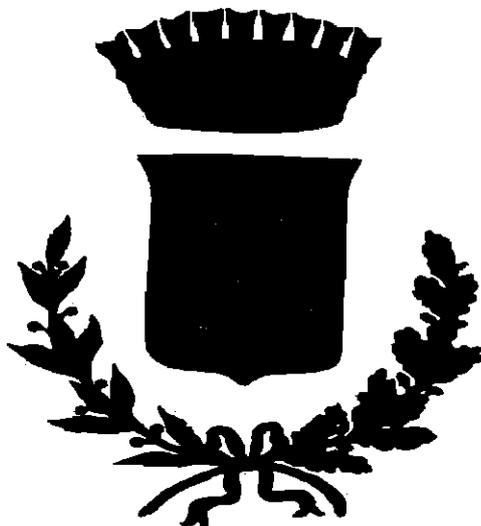
Pignataro Interamna, 27/05/2024

IL Responsabile del Servizio
F.to Dott.ssa Gabriella Evangelista

Copia

Pignataro Interamna 27/05/2024

IL Segretario Comunale
F.to Mario GUARRACINO



COMUNE DI PIGNATARO INTERAMNA

**CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E
RAPPORTI CON GLI UTENTI
NELL'AMBITO DELLA TASSA RIFIUTI
(TA.RI.)**

**APPROVATA DALL'ENTE
TERRITORIALMENTE COMPETENTE CON
DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 38
DEL 27/05/2024**

PREMESSA

La **carta dei servizi Tari** è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo.

La carta dei servizi viene elaborata dal Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.

Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi.

E' quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale o con decreto Sindacale che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI, per lo svolgimento delle attività regolamentari ed amministrative, del Concessionario della riscossione delle entrate comunali per le attività di riscossione ordinaria e coattiva.

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.

L'ufficio TARI del Comune è articolato nel modo seguente:

- Ufficio presso la sede Comunale, sito in Via Roma n. 57;
- l'Ufficio del Concessionario della riscossione, sito in Via Roma n. 57 presso la sede Comunale.

L'ufficio presso la sede Comunale si occupa:

- di tutte le attività organizzative e gestionali della TARI,
- della gestione del rapporto con gli utenti;
- di elaborare e modificare il regolamento per l'applicazione della TARI.,
- di determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta,

- trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- di determinare le scadenze per la riscossione del tributo.

Contatti: Comune di Pignataro Interamna – Via Roma n. 57 – Tel. 0776.949012

Mail: tributi@comune.pignatarointeramna.fr.it - Internet: www.comune.pignatarointeramna.fr.it

PEC: comune.pignatarointeramna.servizigenerali@certipecc.it

Apertura al pubblico: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,00;

L'Ufficio del Concessionario della riscossione

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;
- attività in supporto per la riscossione ordinaria e in concessione accertamento e riscossione coattiva del tributo.

Contatti: Tre Esse Italia Srl tel. 0775/32951 numero verde 800134748 -Pignataro Interamna Via Roma 57 tel. 0776949012 – Mail: pignatarointeramna@treesseitalia.it – Internet: www.treesseitalia.it/

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00;

Attività del Concessionario:

Front Office

- Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini
- Informazioni di base
- Consulenza di primo livello
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione
- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni/rimborso
- Consulenza specifica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24

Back Office

- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e "F24"
- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office

Presso gli sportelli tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Gli uffici si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni/riesame formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che posseggono o detengono a qualsiasi titolo di locali o di aree

scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è pagata dal possessore o dal detentore a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Si considerano suscettibili di produrre rifiuti urbani i locali e le aree utilizzabili a qualunque scopo li renda idonei ad accogliere attività che anche solo potenzialmente generano produzione di rifiuti, indipendentemente che gli stessi siano o meno di fatto utilizzati.

Le utenze si dividono in domestiche e non domestiche.

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

I PRINCIPI

- **Continuità** - L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione** - L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito nel rispetto della L. 241/90.
- **Cortesìa** - Il personale preposto al servizio agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.
- **Efficacia ed efficienza** - Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.
- **Chiarezza** - Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.
- **Riservatezza** - Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

COME SI DETERMINA LA TARI

Le tariffe della TARI, commisurate ad anno solare, sono determinate annualmente dal Consiglio Comunale, entro il termine fissato da norme statali, in conformità al Piano Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani (PEF) di cui al comma 683 dell'art. 1 della Legge 147/2013, a valere per l'anno di riferimento in conformità con il dettato della Delibera 443/2019 di ARERA.

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

- da una *quota fissa*, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere ed ai relativi ammortamenti;
- da una *quota variabile*, rapportata alla quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del

servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi d'investimento e d'esercizio, compresi i costi di smaltimento.

COME SI CALCOLA LA TARI

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

Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche, quest'ultime a loro volta suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produrre rifiuti. Esse si compongono di una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa) e da una quota rapportata alla quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito ed all'entità dei costi di gestione (quota variabile).

Utenze domestiche

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie parametrata al numero di occupanti.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero di occupanti.

Quindi, la tariffa del tributo per le utenze domestiche è commisurata, oltre che alla superficie, anche al numero dei componenti il nucleo familiare.

Utenze non domestiche

La quota fissa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc di cui al D.P.R. 27/04/1999 n. 158;

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd di cui al D.p.R. 27/04/1999 n. 158.

DICHIARAZIONE

Il soggetto passivo, ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni. La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

Nella dichiarazione devono essere obbligatoriamente indicati i seguenti elementi:

Utenze domestiche

- a. Generalità del contribuente, la residenza e il codice fiscale;
- b. Il recapito postale e, se disponibile, di posta elettronica del contribuente;
- c. Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo di numero civico e di numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile calcolata secondo le modalità stabilite nell'art. 4 del presente Regolamento e destinazione d'uso dei singoli locali;
- d. Numero degli occupanti i locali ivi incluso il numero di componenti diversi dai residenti e dimoranti stabilmente;
- e. Generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
- f. Data di inizio o cessazione del possesso o della detenzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione; in caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo di residenza e/o domicilio per l'invio dell'eventuale conguaglio;
- g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

Utenze non domestiche

- a. Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale e partita IVA, codice Ateco relativo all'attività prevalente, assegnato dalla CCIAA o dagli ordini

- professionali;
- b. Il recapito postale, di posta elettronica del contribuente;
 - c. Generalità del legale rappresentante o di altro soggetto munito dei necessari poteri di sottoscrizione della dichiarazione in nome e per conto del contribuente;
 - d. Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero civico e dell'interno ove esistente, la superficie calpestabile calcolata secondo le modalità stabilite nell'art. 4 del presente Regolamento e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
 - e. Indicazione dell'eventuale parte della superficie produttiva di rifiuti speciali opportunamente documentata;
 - f. Data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati. In caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo per l'invio dell'eventuale conguaglio;
 - g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.
2. I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro 90 giorni solari dalla data in cui sorge l'obbligo di presentazione della dichiarazione di cui al presente comma. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata o direttamente presso lo sportello fisico o a mezzo posta con raccomandata a/r o a mezzo fax, allegando fotocopia del documento d'identità, o posta elettronica o PEC o, infine, tramite lo sportello online. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale, nel caso di invio postale, o alla data del rapporto di ricevimento nel caso di invio a mezzo fax, all'atto di caricamento nel caso di dichiarazione compilata online.
3. Il modello di dichiarazione predisposto dal Comune riporta le principali informazioni sulle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, quali le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade e le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse le modalità di conferimento dei rifiuti e, infine, le indicazioni per reperire la Carta di qualità. Le informazioni di cui al periodo precedente, possono essere fornite anche attraverso un rimando al sito internet del soggetto gestore dei rifiuti.
4. Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, se le condizioni di assoggettamento a TARI rimangono invariate. In caso contrario il contribuente è tenuto a presentare nuova dichiarazione di variazione nei termini e secondo le modalità di cui ai precedenti commi, fatto salvo il caso in cui, per i soggetti residenti nel Comune, la variazione riguardi soltanto il numero degli stessi. All'atto della presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione, il Comune rilascia una ricevuta, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione del servizio. Il Comune comunica al contribuente il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente. Per l'invio di comunicazioni ed il recapito degli avvisi di pagamento, il Comune, fatte salve le richieste dei contribuenti in relazione alle modalità di recapito da utilizzare, utilizza fonti ufficiali, quali l'indirizzo di residenza anagrafica, il domicilio fiscale, la sede legale risultante nella Camera di Commercio, l'indirizzo risultante dall'anagrafe dei contribuenti (PuntoFisco).

5. In caso di decesso dell'intestatario dell'utenza, gli eventuali soggetti che posseggono, detengono o che continuano ad occupare o condurre i locali già assoggettati a Tassa hanno l'obbligo di dichiarare il nominativo del nuovo intestatario dell'utenza e gli eventuali elementi che determinano l'applicazione della Tassa.
6. Il Comune, in occasione di richieste di residenza, rilascio di licenze, autorizzazioni, concessioni (compresi i casi di presentazione di SCIA di attività produttive), informa gli utenti, ove necessario, della necessità di effettuare congiuntamente la dichiarazione ai fini della gestione della Tassa. Per le utenze intestate a soggetti residenti nel Comune ed utilizzate quale abitazione principale, il numero degli occupanti è quello risultante dai registri dell'anagrafe generale del Comune. Nel caso di due o più nuclei familiari, conviventi o coabitanti, il numero degli occupanti è quello complessivo. L'intestatario dell'utenza è tenuto a dichiarare gli ulteriori occupanti non residenti, che si aggiungono al numero complessivo.
7. In presenza di utenza domestica e utenza non domestica con servizi condominiali è fatto obbligo all'amministratore condominiale di presentare al Comune, nei termini di cui al comma 2, l'elenco degli occupanti o conduttori/proprietari delle utenze facenti parte del condominio e le eventuali successive variazioni.
8. In presenza di più nuclei familiari presso la stessa utenza colui che intende provvedere al pagamento della Tassa deve indicarlo nella dichiarazione.
9. La cessazione dell'occupazione/detenzione/possesso dei locali e delle aree deve essere comprovata a mezzo di idonea documentazione (ad esempio copia risoluzione contratto di locazione, copia ultima bolletta di conguaglio delle utenze di rete, copia verbale di riconsegna immobile, ricevuta restituzione dei contenitori messi a disposizione dal Comune per la raccolta, ecc.).
10. 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 cui al comma 2, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
11. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare al contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al comma 2, 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.
12. Nel caso di presentazione di dichiarazione di variazione o cessazione, fermo restando gli effetti ai fini dell'applicazione della TARI, così come disciplinati nei precedenti commi 11 e 12, il Comune invia al contribuente una comunicazione di presa in carico della dichiarazione, ai sensi del precedente comma 4.
13. In deroga a quanto disposto dal comma 12, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del D. Lgs. n. 152/2006, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

1. Il contribuente può presentare all'Ufficio TARI del Comune, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso bonario.
2. Il Comune predispone specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio TARI, il modulo per il reclamo scritto contiene almeno i seguenti campi:
 - a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
 - b) i dati identificativi del contribuente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;

- la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
 - 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto dal Comune, purché la comunicazione contenga le informazioni di cui al comma 2.
 4. Con riferimento alle richieste di cui al comma 1 il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Nella risposta il Comune indica almeno i seguenti elementi minimi:
 - a. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
 - b. la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
 - c. la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive che il Comune intende porre in essere;
 - d. l'elenco della eventuale documentazione allegata;
 - e. con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati la risposta riporta la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente, al regolamento ed alla deliberata tariffaria, oltre al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la risposta riporta, altresì, l'indicazione del termine entro il quale può essere proposto ricorso e della Corte di giustizia tributaria competente, nonché delle relative forme da osservare per la presentazione del ricorso.
 5. Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile ai sensi dell'art. 1, comma 167, legge 296/2006. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni di cui al precedente comma 2, lett. b).
 6. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso, da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'articolo 1, comma 164, legge 27 dicembre 2006, n. 296.
La risposta del Comune è notificata tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

IL PAGAMENTO

L'obbligazione tributaria decorre dal giorno in cui inizia l'occupazione, la detenzione dei locali e delle aree scoperte dove possono prodursi rifiuti e cessa il giorno in cui termina l'occupazione, la detenzione o il possesso. Il contribuente dovrà presentare apposita dichiarazione di cessata occupazione.

Il contribuente non è tenuto al versamento del tributo qualora l'importo complessivo annuale dovuto, comprensivo del tributo provinciale, sia inferiore ad € 12,00. Non si procede alla

notifica di avvisi di accertamento qualora l'importo complessivamente dovuto, inclusivo di tassa, interessi e sanzioni, sia inferiore ad € 12,00, esclusa l'ipotesi di ripetuta violazione degli obblighi di versamento del tributo.

Riduzioni utenze domestiche

- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale o altro uso limitato e discontinuo, a condizione che l' utilizzo non sia superiore a sei mesi l'anno e che tale destinazione sia specificata nella denuncia originaria o di variazione, indicando l'abitazione di residenza e dichiarando espressamente di non voler cedere l' alloggio in locazione o comodato-
riduzione del 30% per la quota fissa;
- dal 01/01/2015, così come disposto dalla Legge n. 80/2014 art. 9 bis, una sola unità immobiliare posseduta in Italia da cittadini italiani non residenti nel territorio dello Stato ed iscritti nell' Anagrafe degli italiani residenti all' estero(AIRE) già pensionati nei rispettivi paesi di residenza, a titolo di proprietà o di usufrutto in Italia, a condizione che non risulti locata o data in comodato d'uso, usufruirà di **una riduzione TARI pari a 2/3 del tributo dovuto;**
- **è prevista dall' Anno 2024 una riduzione sulla TARI del:**
- **20% sul totale della tariffa**, per nuclei familiari con persone portatrici di handicap a condizione che l'invalidità accertata sia superiore al **74%** e che presentino una certificazione della Situazione Economica Equivalente (ISEE ordinario o corrente) in corso di validità del proprio nucleo familiare, non superiore a €. 9.360,00;
- **20% sul totale della tariffa**, per i nuclei familiari che presentino una certificazione della Situazione Economica Equivalente (ISEE ordinario o corrente) in corso di validità del proprio nucleo familiare, pari a **zero**.
Ai fini dell'applicazione della riduzione TARI, se nella stessa abitazione risiedono più nuclei familiari, si sommano le certificazioni ISEE di ogni singolo nucleo familiare.
- Il riconoscimento di tale riduzione è subordinato alla presentazione di apposita istanza che dovrà essere presentata entro il 31 dicembre di ogni anno per l' annualità successiva. Tali riduzioni non sono cumulabili.

Riduzioni utenze non domestiche

Per le attività industriali ed artigianali: nella determinazione della superficie non si tiene conto di quella superficie ove per specifiche caratteristiche strutturali e per destinazione, si formano esclusivamente rifiuti speciali a quelli urbani, allo smaltimento dei quali sono tenuti a provvedere a proprie spese i produttori stessi in base alle norme vigenti.

Nell'ipotesi in cui vi siano obiettive difficoltà nel delimitare le superfici ove si formano di regola i rifiuti speciali, l'individuazione di quest'ultime è effettuata in maniera forfettaria applicando all' intera superficie della categoria tariffaria dell'attività una percentuale di abbattimento sull' intera superficie del 75%.

Gli utenti per essere ammessi a beneficiare delle riduzioni di cui al comma precedente devono presentare apposita dichiarazione, con allegata idonea documentazione comprovante l'ordinaria produzione dei predetti rifiuti ed il loro trattamento in conformità delle disposizioni vigenti (a titolo di esempio contratti di smaltimento, copie formulari di trasporto dei rifiuti regolarmente firmati a destinazione, ecc.).

Nel caso in cui le condizioni di cui sopra non siano state dichiarate la riduzione della superficie non potrà avere effetto fino a quando non verrà presentata la relativa indicazione nella dichiarazione e esibita la documentazione comprovante lo smaltimento.

I contribuenti sono tenuti a comunicare all' ufficio tributi il venir meno delle condizioni per avere diritto alla riduzione.

Ai sensi dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Ai sensi dell'art. 238 comma 10 del d decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani e che li conferiscono a recupero al di fuori del servizio pubblico di raccolta sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, fermo restando quanto previsto al comma 1 del presente

articolo e gli obblighi di comunicazione. Resta impregiudicato il versamento della parte fissa della tariffa.

Per le utenze non domestiche di cui al comma 1, la scelta di avvalersi di operatori privati diversi dal Gestore del servizio pubblico deve essere effettuata per un periodo non inferiore a due anni.

Per consentire la corretta programmazione dei servizi pubblici, l'utenza non domestica che intende avvalersi della facoltà di avviare a recupero i propri rifiuti urbani al di fuori del

servizio pubblico deve darne comunicazione preventiva via PEC al Comune entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetti a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Per comunicare la scelta di cui al comma 5, il contribuente è tenuto alla presentazione di una comunicazione redatta secondo il modello predisposto dal Comune, sottoscritta dal legale rappresentante, nella quale devono essere indicati, l'ubicazione degli immobili di riferimento e le loro superfici tassabili, il tipo di attività svolta in via prevalente con il relativo codice ATECO, i quantitativi stimati dei rifiuti da avviare a recupero che saranno conferiti al di fuori del servizio pubblico e l'impegno a restituire le eventuali dotazioni in uso.

Alla comunicazione deve essere allegata la documentazione, anche mediante una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui al D.P.R. n. 445/2000, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti. Tale comunicazione è valida anche quale dichiarazione di variazione ai fini della TARI.

La mancata presentazione della comunicazione di avvio autonomo a recupero entro i termini di legge, è da intendersi quale scelta dell'utenza non domestica di avvalersi del servizio pubblico.

Le utenze non domestiche che intendono riprendere ad usufruire del servizio pubblico prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione di avvalersi di operatori privati, devono comunicarlo tramite PEC al Gestore e per conoscenza al Comune, fatte salve ulteriori indicazioni del Gestore medesimo, entro la data del 30 giugno, con effetti a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo. Il Gestore comunica l'eventuale non accoglimento dell'istanza entro 60 giorni dalla ricezione della stessa dandone comunicazione anche al Comune. Decorso tale termine, in assenza di comunicazioni del Gestore, l'istanza si intende accolta.

Entro il 30 giugno di ciascun anno l'utenza non domestica che ha conferito in tutto o in parte i propri rifiuti urbani a recupero al di fuori del servizio pubblico, deve comunicare al Comune - tramite PEC o altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati - e per conoscenza al Gestore, utilizzando specifico modello predisposto dal Comune, almeno le seguenti informazioni, fatte salve ulteriori indicazioni del Gestore medesimo:

i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;

il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;

i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;

i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica (distinti per codice EER);

i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica (distinti per codice EER), effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;

i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta), allegando attestazione rilasciata dal soggetto che ha effettuato l'attività di recupero/riciclo dei rifiuti stessi, che deve contenere anche i dati dell'utenza cui i rifiuti si riferiscono e il periodo durante il quale ha avuto luogo l'operazione di recupero.

Il Comune ha facoltà di effettuare controlli ed ispezioni al fine di verificare la coerenza e la correttezza delle rendicontazioni presentate rispetto all'attività svolta ed alle quantità prodotte. Nel caso di comportamenti non corretti o dichiarazioni mendaci, il Comune provvede al recupero della tariffa dovuta fatta salva la possibilità di prova contraria da parte dell'utente e si

applicano le sanzioni previste, ferme restando le previsioni in caso di più gravi violazioni. Nel caso di omessa presentazione della rendicontazione dell'attività di recupero svolta nei termini previsti dal presente regolamento, ovvero quando non sia dimostrato il totale recupero dei rifiuti dichiarati, il Comune provvede al recupero della quota variabile della tariffa indebitamente esclusa dalla tassazione.

VERSAMENTO

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune secondo le modalità previste dall'art. 1, comma 688, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e dall'art. 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito dalla legge 1° gennaio 2016, n. 215.

Il versamento può essere effettuato:

- mediante modello di pagamento unificato (modello F24), il codice catastale del Comune è G662, mentre il codice tributo è 3944;
- attraverso la piattaforma di cui all'art. 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2002, n. 82 (PagoPa);

il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato fino a 4 rate, o almeno 2 con cadenza semestrale, o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo. Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione.

RATEIZZAZIONE DEGLI AVVISI BONARI

Gli avvisi di pagamento possono essere, a richiesta del contribuente, ulteriormente rateizzati alle seguenti condizioni:

- a. l'ulteriore rateizzazione può essere concessa ai contribuenti che dichiarino, mediante autocertificazione resa ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero ai contribuenti con un ISEE non superiore ad €. 9.360,00;
- b. l'ulteriore rateizzazione può essere concessa anche ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;
- c. l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a 100 euro;
- d. la richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare;
- e. la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva;
- f. sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione non sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione;
- g. in caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione, fermo restando che, perdurando l'omesso versamento della TARI, ai fini della notifica dell'atto di accertamento esecutivo di cui all'articolo 1, comma 792, legge 27 dicembre 2019, n. 160, la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi moratori di cui all'articolo 1, comma 165, legge 27 dicembre 2006, n. 296, rimane la data di scadenza ordinaria deliberata dal Comune;
- h. nel caso di ritardati versamenti imputabili ad omissioni o ritardi del Comune si applica quanto previsto dall'articolo 10, comma 2, della Legge 27 luglio 2000, n.212.

LA TRASPARENZA

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

- l'ufficio TARI;

- il documento di riscossione;
- la carta dei servizi;
- la sezione trasparenza del sito istituzionale.

I RIMBORSI E LE COMPENSAZIONI

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il Comune provvede al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione della richiesta.

Su richiesta del contribuente il credito spettante può essere compensato con il tributo dovuto per gli anni successivi o con le somme dovute a tale titolo a seguito della notifica di avvisi di accertamento. Al fine di fruire della possibilità di compensazione il contribuente produce all'Ente istanza scritta e motivata evidenziando gli importi da compensare e le annualità d'imposta. Non si procede al rimborso di somme fino a euro 12,00.

PRESENTAZIONE DEL GESTORE e punti di contatto

SUPER ECO SRL-P.IVA 10753871002

con sede legale: in Cassino (FR) - Piazza Labriola 32

con sede operativa: in Pignataro Interamna (FR) - Via Ausonia KM 4

Numero Verde 800984 597

PEC: superecosrl@pecimprese.it e-mail: superecosrl@gmail.com

Profilo della Super Eco srl

Super Eco Srl è un'azienda costituita nel gennaio del 2010 ed in piena attività dal 2016 nel campo dei servizi applicati all'ecologia ed igiene urbana. In pochi mesi ha sviluppato il proprio raggio d'interesse interregionale gestendo appalti pubblici in Liguria, Campania, Sicilia, Lazio ed Abruzzo. Sin dal principio ha adottato i migliori standard qualitativi e gestionali per offrire ai propri clienti, pubblici e privati, performance ottimali sia in termini di resa dei servizi che di tutela dell'ambiente. Oggi è una realtà in piena espansione che guarda a tutto il territorio nazionale grazie al supporto di una rete capillare di competenze e professionalità di cui proprietà e dirigenza hanno saputo circondarsi.

La missione

Migliorare la qualità della vita costruendo un rapporto di fiducia con i cittadini, perseguendo l'equilibrio economico ed ambientale, valorizzando l'impegno dei lavoratori, rispettando e presidiando la legalità nella gestione dei rifiuti

I punti di forza

Uno dei punti di forza di Super Eco Srl è la capacità di sapersi adattare in tempi rapidi - attraverso una struttura dinamica e ricca di competenze professionali - alle esigenze richieste dal mercato e dai singoli clienti, siano essi enti pubblici, aziende private, cooperative, consorzi o privati cittadini.

Capacità di analisi del contesto ambientale, esperienza, professionalità e competenze sono le caratteristiche distintive che le consentono di tradurre, con serietà e correttezza, le esigenze del Cliente in progetti finalizzati all'ottimizzazione e alla valorizzazione degli interventi che realizziamo.

Core business

Attività di Raccolta, Trasporto e smaltimento rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;

Raccolta differenziata, preselezione, cernita, trattamento, riutilizzo, rigenerazione, riciclo, recupero stoccaggio, smaltimento di rifiuti di ogni classificazione e morfologia;

- Spazzamento manuale e meccanizzato di strade urbane, parcheggi, aree pubbliche, servizi di igiene urbana, lavaggio strade, pulizia arenili, sgombero neve;
- Servizi cimiteriali;
- Bonifiche per conto terzi (comuni, provincie, consorzi, ospedali pubblici e privati, enti locali, ecc.);
- Attività di trasporto merci su strada;
- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di:
 - Depuratori, Discariche, impianti di compostaggio;
 - Impianti di trasformazione e riciclaggio di rifiuti;
 - Attività di consulenza nel settore ambientale, monitoraggio ambientale;

La nostra mission

Crescere nel tempo coniugando Efficienza, Sviluppo ed Innovazione.

La politica della qualità e le certificazioni

Super Eco Srl è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo. Ha ottenuto dalla Di Mitto AG. (CH), già nel 2016, la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 e nel 2016 la UNI EN ISO 14001, risultato importante per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'Azienda, assicurando così che le attività vengano svolte secondo standard uniformi di gestione ambientali (SGA), ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze dell'utenza stessa.

Accessibilità delle informazioni

La Carta del Servizio della Super Eco per il Comune di Pignataro Interamna è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può:

- Richiederla al numero verde gratuito: 800 984 597
- Tramite whatsapp al numero: 349 087 6579;
- Disponibile presso gli uffici del Comune di Pignataro Interamna;
- Scaricarla dal sito: [Carta della qualità – Super Eco-www.superecosrl.com/carta-della-qualità/](http://www.superecosrl.com/carta-della-qualità/)

INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Super Eco. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.

PRIVACY

Il Gestore 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 alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016.

Modalità di effettuazione del servizio

Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

Nell'ambito delle attività del servizio vengono effettuate le raccolte differenziate delle frazioni dei rifiuti di seguito evidenziate.

- **Raccolte domiciliari:**
 - Raccolta con frequenza settimanale della Carta e Cartone con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice;
 - Raccolta con frequenza bisettimanale degli Imballaggi in Plastica e metalli con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice;
 - Raccolta con frequenza settimanale di Vetro con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice.
 - Raccolta con frequenza bisettimanale della frazione organica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti definiti dalla stazione appaltante;
 - Raccolta settimanale della frazione indifferenziata con sistema domiciliare porta a porta a trasporto presso impianti definita dalla stazione appaltante.
- **Raccolte con contenitori stradali posizionati sul territorio comunale:**
 - Raccolta rifiuti farmaci scaduti con contenitori idonei posizionati sul territorio comunale tramite svuotamento manuale con operatore dedicato, trasporto e smaltimento dei rifiuti raccolti presso impianti reperiti dalla stazione appaltante.
 - Raccolta rifiuti pile esauste con contenitori idonei posizionati sul territorio comunale tramite svuotamento manuale con operatore dedicato, trasporto e smaltimento dei rifiuti raccolti presso impianti reperiti dalla stazione appaltante.
- **Raccolte attraverso prenotazioni:**
 - Raccolta dei rifiuti ingombranti e RAEE su tutto il territorio prenotati attraverso il numero verde aziendale;

Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di spazzamento stradale affidato a Super Eco Srl viene svolto giornalmente da un operatore sulle strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale. Il servizio è organizzato con l'impiego di un automezzo con vasca ribaltabile per la raccolta dei rifiuti rinvenuti sul territorio. Inoltre, viene effettuato lo spazzamento meccanizzato delle strade e piazze ad uso pubblico dell'intero territorio coadiuvato da un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio della spazzatrice. Il piano operativo attuale prevede le frequenze di intervento calendarizzato nei giorni e nelle zone stabilite. Il servizio di pulizia del mercato è settimanale, riguarda la pulizia dell'area dedicata allo svolgimento del mercato oltre alla raccolta dei rifiuti in forma differenziata.

Il servizio di spazzamento comprende anche lo svuotamento di tutti i cestini presenti nella zona centrale del paese con sostituzione del sacco e pulizia dell'area circostante al cestino.

Ulteriore attività durante le attività di spazzamento riguarderà l'eliminazione delle erbe lungo strade, piazze e marciapiedi, incluse le fasce di pertinenza relative ai bordi di strade e marciapiedi anche non pavimentati incluso cunette. È altresì prevista la rimozione delle ricacciate in corrispondenza delle radici degli alberi ogni volta che la loro altezza raggiunga i 20 cm.

Il personale assegnato al servizio di spazzamento provvederà alla rimozione di eventuali deiezioni animali, siringhe abbandonate, giacenti sul suolo pubblico e sulle aree ad uso pubblico, rientranti nella propria area di competenza.

Standard qualitativi del servizio

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care 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.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione all'Amministrazione Comunale al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Standard relativi alla continuità del servizio

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il Gestore Tecnico ha fissato, e si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura numero verde per le segnalazioni sulla raccolta	Almeno 6 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempo attivazione servizio raccolta dei rifiuti urbani dalla data di ricezione richiesta	Entro 10 giorni dalla disponibilità delle attrezzature
Tempo attivazione servizi raccolta ingombranti e RAEE a chiamata dalla ricezione richiesta	Entro 7 giorni
Tempo attivazione servizi supplementari raccolta rifiuti urbani (pannolini/pannoloni, verde e ingombranti a domicilio) dalla ricezione richiesta	Entro 30 giorni
Tempo consegna attrezzature per la raccolta rifiuti (contenitori) in comodato uso a domicilio	Entro 10 giorni
Tempo ritiro a domicilio, dove previsto, attrezzature fornite in comodato d'uso e non più utilizzate, dalla ricezione richiesta	Entro 10 giorni
Numero massimo interruzioni servizio in un anno e per singolo utente	Mancata raccolta presso una singola utenza per 3 volte consecutive
Tempo preavviso modifiche o sospensioni programmate del servizio	Almeno 7 giorni prima della modifica/sospensione tramite il sito e/o le bacheche comunali

Frequenze di raccolta dei rifiuti	Organico umido: 2 volte a settimana; Carta e cartone: 1 volta a settimana; Vetro: 1 volta a settimana (1 volta a settimana per bar, ristoranti, grandi produttori) Imballaggi in plastica: 2 volte a settimana Secco residuo: 1 volta a settimana
Tempo di recupero (anticipo o posticipo) del servizio di raccolta non effettuato in caso di festività	Entro 3 giorni lavorativi
Tempi controllo e ripristino funzionalità dei contenitori stradali guasti/malfunzionanti	Entro 30 giorni
Numero di lavaggi/anno contenitori stradali	12 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di spazzamento	152 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di lavaggio strade	4 volte all'anno
Numero attività di informazione e sensibilizzazione svolte in un anno	Almeno una
Rifiuti abbandonati: tempo di rimozione	Entro 3 giorni dalla segnalazione

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è approvata ed eventualmente aggiornata con deliberazione della Giunta Comunale; è valida dalla data di detta approvazione.

Dell'approvazione e di eventuali revisioni ne viene data idonea divulgazione tramite gli strumenti informativi relativi alla trasparenza.

^ ^ ^