

CARTA QUALITÀ TARI ANNO 2022-2023 COMUNE DI GIBELLINA



Indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)

Tel: 0924.985111

E-mail: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it

Sito: www.comune.gibellina.tp.it

Ufficio TARI

Responsabile: Dott. Pietroantonio Bevilacqua

SOMMARIO

PREMESSA	3
COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
INFORMAZIONI SUI GESTORI	4
CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1. Rispetto delle normative e onestà.....	5
2. Eguaglianza di trattamento	5
3. Imparzialità	6
4. Continuità	6
5. Chiarezza e trasparenza	6
6. Efficienza ed efficacia	6
7. Partecipazione.....	6
8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
9. Tutela dell'ambiente	6
10. Cortesia	6
11. Semplificazione delle procedure	6
TRASPARENZA	6
TASSA SUI RIFIUTI	7
1. Modalità di calcolo.....	7
2. Modalità di pagamento.....	8
3. Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari	8
POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI	9
PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI	9
OBBLIGHI DI SERVIZIO	9
1. Modalità di iscrizione al servizio.....	10
2. Modalità di variazione del servizio	11
1.2. Esclusioni e riduzioni TARI	12
2. Modalità di cessazione TARI.....	12
3. Reclami	12
4. Richieste scritte di informazioni.....	13
5. Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	13
6. Richiesta di rettifica degli importi non dovuti.....	14
6.1 Rimborsi	14
7. Rateizzazione.....	14
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF)	15
ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE	15
RISCOSSIONE	15
STANDARD DI QUALITÀ	16

CONTATTI E INFORMAZIONI.....	19
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	20
DOVERI DEGLI UTENTI.....	20
TUTELA DEL CITTADINO.....	20
PRIVACY.....	20
VALIDITÀ DELLA CARTA	20

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche 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 della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, *in primis* alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio. Tuttavia, la presente Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione.

COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La **Carta Qualità** è anche un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta Qualità – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza, tutela del cittadino e della qualità del servizio (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 – Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera ARERA 444/2019 RIF/R e deve essere aggiornata in riferimento a quanto disposto dal "Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani" (TQRIF), allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022.

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

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

INFORMAZIONI SUI GESTORI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Gibellina, con sede in Piazza 15 Gennaio 1968, Gibellina (TP), il cui Consiglio Comunale approva ogni anno le tariffe da applicare per la TARI. Il Comune di Gibellina, inoltre, è disponibile agli utenti tramite il numero 0924985111.

Il Comune ha provveduto ad affidare a Caruter S.R.L., con sede in Via Trento N. 159 Brolo (ME), la gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani.

I servizi erogati da Caruter S.R.L., in quanto soggetto gestore del servizio integrato dei rifiuti per il Comune, possono essere raggruppati come segue:

- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata

Le informazioni relative alle modalità di conferimento da parte degli utenti sono riassunte di seguito e sono consultabili sul portale della trasparenza del Comune di Gibellina al link di seguito, alla voce "3.1.d CALENDARIO E ORARI RACCOLTA":



www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=NUtUSGhwMktBbDJjME9LaEIEaTBxOETHbVpDV3VrWWUwOW05Q0JkVnRTUT0

UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
<p>Lunedì: Organico</p> <p>Martedì: Indifferenziato</p> <p>Mercoledì: Organico + Vetro 2° e 4° mercoledì del mese + Sfalci e Potature 1° e 3° mercoledì del mese</p> <p>Giovedì: Plastica + Metalli (in sacchetto)</p> <p>Venerdì: Organico + Pannolini + Ingombranti (su prenotazione)</p> <p>Sabato: Carta e Cartone</p>	<p>Lunedì: Organico + Imballaggio in cartone</p> <p>Martedì: Indifferenziato</p> <p>Mercoledì: Organico + Vetro 2° e 4° mercoledì del mese</p> <p>Giovedì: Plastica + Metalli (in sacchetto)</p> <p>Venerdì: Organico + Imballaggio in cartone</p> <p>Sabato: Carta e Cartone</p>

CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI

La Caruter S.r.l. è in possesso dei seguenti certificati:

- Gestione della Qualità ISO 9001
- Gestione Ambientale ISO 14001
- Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori Kiwa OHSAS 18001
- Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000

La Caruter S.r.l. è, inoltre, iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nelle categorie: 2 Bis, 5, 8F, 9, 10A, 14.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

1. Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

2. Eguaglianza di trattamento

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturale gestito.

3. Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

4. Continuità

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

5. Chiarezza e trasparenza

Deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

6. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

7. Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la propria disponibilità alla partecipazione dell'utente per la prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

9. Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

10. Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

11. Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

TRASPARENZA

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) ed i relativi contenuti sono disponibili al link:



www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=NUtUSGhwMktBbDJjME9LaEIEaTBxOEthbVpDV3VrWWUwOW05Q0JkVnRTUT0

TASSA SUI RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

1. Modalità di calcolo

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR), della Deliberazione n. 363 del 03 agosto 2021, adottando il Metodo Tariffario rifiuti (MTR2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 e del "Regolamento TARI", approvato con delibera del Consiglio Comunale n.19 del 30 Giugno 2021.

Il **regolamento Tari** del Comune di Gibellina è reperibile al seguente link:



https://www1.finanze.gov.it/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/tributi_locali/dati/2021/950_CIMUNIC-19tp21e023d.pdf

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio, comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa 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, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

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

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze. Le tariffe sono consultabili tramite i seguenti link:

TARIFE UTENZE DOMESTICHE



https://www1.finanze.gov.it/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/tributi_locali/dati/2022/1942_DIMUNIC-19tp22e023d-at2.pdf

TARIFE UTENZE NON DOMESTICHE



https://www1.finanze.gov.it/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/tributi_locali/dati/2022/1942_DIMUNIC-19tp22e023d-at3.pdf

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

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

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Città Metropolitana di appartenenza. A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

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

2. Modalità di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale calcolate tenendo conto del Piano Economico Finanziario e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

3. Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari

- **Documenti di Rimborso o Compensazione**, su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta.
- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento intimazione a adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R o Atti Giudiziari.

POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI

Secondo l'Art 3 del TQRIF, L'ETC (Ente Territorialmente Competente), per il Comune di Gibellina, ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento all'interno dello **Schema I**, determinando i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022- 2025.

		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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

OBBLIGHI DI SERVIZIO

Vengono di seguito esplicitati gli obblighi di servizio elencati nella riportata Tabella 2, secondo lo schema regolatorio prescelto (**Schema I**) e in base ai contratti in essere.

	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI

Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

1. Modalità di attivazione al servizio

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di attivazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro **il 30 giugno dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione di attivazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Il modello di dichiarazione di attivazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9lZjRWRzUwcVnKQXlzaVMYQXZpSVAvSDliSEx3TFFIYmtVNi8rd21Ocm9QUExLQ3ZNVe1KbitjaDd4cGJUbkRIQytKQnRtTE0rNmlyZ201cXNSUGd2bmU=>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

2. Modalità di variazione del servizio

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di variazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro il **30 giugno dell'anno successivo** alla data di variazione delle caratteristiche determinanti per il calcolo della tassa.

La dichiarazione di variazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi un'ulteriore modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Le richieste producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il modello di dichiarazione di variazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9lZjRWRzUwcVnKQXlzaVMYQXZpSVAvSDliSEx3TFFIYmtVNi8rd21Ocm9QUExvUno5TllzOERzUmxbUU1SU9XdVdMcFMrREdrUU1dDNEbkJEZXBubS9FRG45OTFZeVhXS0MrMUKwb3JNYTRnPT0=>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

2.2. Esclusioni e riduzioni TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo (precisamente agli Art: 19, 20, 21, 23, 24) consultabile al link:



https://www1.finanze.gov.it/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/tributi_locali/dati/2021/950_CIMUNIC-19tp21e023d.pdf

3. Modalità di cessazione TARI

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine del **30 giugno dell'anno successivo** il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Il modello di cessazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9IZjRWRzUwcVNKQXIzaVMyQXZpSVAvSDIiSEx3TFFIYmtVNi8rd21Ocm9QUeHYN294L3BzMGxHWNyRE40SzV1NG9GQi94SkZuOUt5cTBvWUhtSTit4TnQ=>

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

La dichiarazione di cessazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di cessazione del servizio **entro 30 gg.** dal ricevimento.

4. Reclami

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del Comune di Gibellina, compilabile on line o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il modulo per il reclamo è disponibile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9IzjRWRzUwcVnkQXlzaVMYQXZpSVAvSHQ5SkpaU21GOG5aa2V4bzZKYUU5YisvWitjejNLc0JlaWxmUVdEb1B0Q0xYZGtRaktOUUIXcmJCQ2llaUdISXM=>

I reclami dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

5. Richieste scritte di informazioni

Il modello di richieste scritte di informazioni è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9IzjRWRzUwcVnkQXlzaVMYQXZpSVAvSDliSEx3TFFIYmtVNi8rd21Ocm9QUEVXU21LQnBoTXA5bjZnK2dqWURvZDFmNU8xTW5lZlBmQmdyVmJ5NHh4NUY=>

La richiesta scritta di informazioni deve essere formulata in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione della richiesta.

Le richieste di informazioni dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento della richiesta.

6. Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il modello di richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:



<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNkxYelp4T3QzcW8vTWd4dDVodW9lZjRWRzUwcVnKQXlzaVMYqXZpSVAvSDliSEx3TFFIYmtVNi8rd21Ocm9QUEJ4TE96YnE3VHILWVGJ2bTA2bTZYUzBKNjU5R1J2NWJidVpLMThRUUJ6M1o=>

Le richieste di rettifica degli importi addebitati dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)
- Via mail all'indirizzo: protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it
- Tramite la piattaforma dedicata alle istanze online all'indirizzo: tributi.comune.gibellina.tp.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

7. Richiesta di rettifica degli importi non dovuti

Su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute, in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta;

L'Amministrazione si impegna ad effettuare la rettifica degli importi non dovuti, **entro 120 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione.

7.1 Rimborsi

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 rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

8. Rateizzazione

È possibile richiedere rateizzazione per i debiti previsti dall'apposito regolamento comunale reperibile al link:



<http://www.comune.gibellina.tp.it/gibellina/zf/index.php/atti-general/index/dettaglio-atto/table-atti-general-public-page/2/atto/46>

L'importo da rateizzare non potrà essere inferiore a 200€ e la singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100€.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF)

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, e dagli Artt. 19 e 20 del TQRIF con i seguenti strumenti.

- ✓ **Sportello:** viene garantita l'apertura al pubblico di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello, presso l'ufficio TARI, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 lunedì e mercoledì dalle 15:30 alle 17:30.
- ✓ **Servizio telefonico:** il Comune dispone di un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile per richiedere assistenza. Ufficio tributi 0924985304.
- ✓ **PEC:** protocollo@pec.comune.gibellina.tp.it

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- informazioni su come dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

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.

Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

L'attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione viene svolta attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

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

RISCOSSIONE

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

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità si riferiscono a quanto disposto dagli Articoli: 3.3 (tabella 1: standard qualitativi) del TQRIF (allegato alla Deliberazione ARERA n.15/2022).

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazion e	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata e adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria.

Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune e da Caruter S.r.l..

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempi di consegna	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte del gestore per il trasporto e la raccolta
Reclami scritti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di informazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Tempi di risposta	Entro 60 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Rettifica degli importi non dovuti	Tempi di accredito	Entro 120 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di rettifica
Ritiro dei rifiuti su chiamata	Tempi di ritiro	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di ritiro
Intervento in caso di segnalazione per disservizi	Tempi di intervento	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della segnalazione
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Tempi di ripartizione	Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, degli Utenti e con le Associazioni di Categoria.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

CONTATTI E INFORMAZIONI

È possibile accedere ai servizi di richiesta, presentazione documenti, ricorsi e reclami secondo la seguente tabella:

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: <ul style="list-style-type: none">• Informazioni• un appuntamento• copia degli avvisi di pagamento	Ufficio Tari	Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP) Tel. 0924985304	Sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 lunedì e mercoledì dalle 15:30 alle 17:30 Telefono: dalle ore 12 alle ore 13 dal lunedì al venerdì
Presentare: <ul style="list-style-type: none">• denunce, dichiarazioni e cessazioni• reclami e istanze di autotutela• richieste di rimborso/sgravio• richieste di rateizzazione• richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni• richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico	Al protocollo dell'ente Per posta ordinaria o raccomandata Per posta elettronica certificata	Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP) Tel. 0924985111 protocollo@pec.comune.gi bellina.tp.it	Lunedì 08:30 - 13:30 Mercoledì 15:00 - 18:00 Giovedì 08:30 - 13:30
Per presentare ricorso	Commissione tributaria provinciale di Trapani	Via Ilio, 1, 91100 Trapani TP	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del Ricorso si rimanda alla normativa riguardante i ricorsi tributari
Intervento Gestore raccolta	Caruter S.r.l.	0941561284 protocollo@caruter.it	Dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.00 15.00 - 18:30

Responsabile della TARI

Dott. Pietroantonio Bevilacqua

tel. 0924985301

e-mail p.bevilacqua@ comune.gibellina.ct.it

Responsabile del Procedimento

Zummo Pasquale

tel. 0924985304

e-mail tributi@comune.gibellina.ct.it

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta all'ufficio Tari del Comune di Gibellina presso Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)

La Carta è pubblicata sul portale della trasparenza al link:



www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=NUtUSGhwMktBbDjME9LaEIEaTBxOETHbVpDV3VrWWUwOW05Q0JkVnRTUT0

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso alla Commissione Tributaria** Provinciale di Trapani entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.lgs. del 31.12.1992 n. 546, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

PRIVACY

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta nella sezione “3.1.g CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO” al link:



www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=NUtUSGhwMktBbDJjME9LaEIEaTBxOEthbVpDV3VrWWUwOW05Q0JkVnRTUT0

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo di cui sopra, nonché presso gli uffici comunali siti in Piazza 15 Gennaio 68 n. 1, Gibellina (TP)